



Análisis de la percepción del salario emocional y su relación con los indicadores de productividad en los colaboradores del área de distribución de la empresa OPTHHA Bucaramanga.

Autores

Yuli Paola Pacheco Sierra

Susana Lady Peñaranda Amaya

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Bucaramanga (Santander)

Programa Administración de Empresas

Abril de 2026

Análisis de la percepción del salario emocional y su relación con los indicadores de productividad en los colaboradores del área de distribución de la empresa OPHTHA Bucaramanga.

Autores

Yuli Paola Pacheco Sierra

Susana Lady Peñaranda Amaya

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Director

Daniel Moncada Ríos

Magíster en Administración

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Bucaramanga (Santander)

Programa Administración de Empresas

Abril de 2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesaria para culminar esta etapa de mi formación profesional. A mi familia, por su comprensión y amor en cada momento, siendo el pilar fundamental que me impulsa a seguir adelante y a no rendirme ante las dificultades. A mi madre, quien es mi mayor motivación y razón para superarme cada día, siendo mi ejemplo en la lucha constante para construir un mejor futuro.

- Susana Peñaranda

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por darme la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar este importante logro en mi formación profesional. A mis hijos, quienes son mi mayor motor y la razón principal de cada uno de mis esfuerzos. Todo lo que hago es por ustedes, para brindarles un mejor futuro y enseñarles que con amor, disciplina y perseverancia, los sueños sí se cumplen. A mis padres, por su apoyo incondicional, sus enseñanzas y los valores que sembraron en mí, los cuales han sido la base para seguir adelante en cada etapa de mi vida; y a mi familia, por su comprensión, paciencia y compañía en este proceso, siendo siempre un pilar fundamental en los momentos más retadores. Este logro no es solo mío, sino de todos ustedes que han estado a mi lado en cada paso del camino.

- Yuli Pacheco

Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi vida y por darme la oportunidad de crecer personal y profesionalmente. A los docentes que nos acompañaron, orientaron y brindaron valiosos aportes durante el desarrollo de esta investigación, para el cumplimiento de los objetivos propuestos. A la empresa Ophtha, por brindar el espacio y la información necesaria para llevar a cabo este estudio, permitiendo así el desarrollo práctico de la investigación. A mis compañeros y a todas aquellas personas que, de una u otra manera, contribuyeron con su apoyo, conocimientos y motivación para la realización de este trabajo. – Susana Peñaranda.

Agradezco a Dios por ser mi guía constante, por darme la fortaleza necesaria para superar cada desafío y por permitirme culminar con éxito esta etapa tan significativa de mi vida. Expreso mi gratitud a mis hijos, quienes han sido mi mayor inspiración y el motor que me impulsa a seguir creciendo y luchando por mis sueños. A mis padres y a mi familia, por su apoyo incondicional, su paciencia y por estar presentes en cada momento de este proceso, brindándome ánimo y confianza para no rendirme. A mis docentes, por compartir sus conocimientos, orientación y acompañamiento durante el desarrollo de este proyecto, aportando herramientas fundamentales para mi formación profesional. A la empresa Ophtha, por la disposición, confianza y colaboración brindada, lo cual hizo posible la realización de este trabajo investigativo. Finalmente, agradezco a todas las personas que hicieron parte de este proceso, ya sea con su apoyo, consejos o motivación, contribuyendo de manera significativa al logro de este objetivo. – Yuli Pacheco.

Contenido

Lista de tablas	7
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
CAPÍTULO I. Generalidades	11
1 Descripción del problema	11
1.1 Planteamiento del problema	11
1.1.1 Formulación	12
1.1.2 Variables	12
1.1.3 Hipótesis	13
1.2 Objetivos	13
1.2.1 Objetivo general.....	13
1.2.2 Objetivos específicos	13
1.3 Justificación e impacto.....	13
1.4 Marco Referencial.....	15
1.4.1 Marco teórico	15
1.4.2 Marco conceptual	17
1.4.3 Marco legal	20
1.5 Diseño metodológico	23
1.5.1 Tipo de investigación	23
1.5.2 Técnicas e instrumentos de medición y análisis	24
1.6 Cronograma	25
1.7 Presupuesto	25
Elaboración propia	25
CAPÍTULO II	26
2 Diseño de instrumentos de recolección de información	26
2.1 Definición y operacionalización de variables.....	26
2.2 Construcción de la Encuesta de Salario Emocional	26
2.3 Guía de Entrevista Semiestructurada	27
2.4 Validación de Instrumentos	28
CAPÍTULO III	30

3	Análisis de la información recopilada para determinar cómo el salario emocional se relaciona con los indicadores de productividad en el área de distribución.....	30
3.1	Organización de los datos.....	30
3.2	Interpretación de los resultados.....	30
3.3	Relación con indicadores de productividad.....	31
CAPÍTULO IV.....		32
4	Propuesta de estrategias de mejora basadas en los resultados obtenidos, con el fin de fortalecer el salario emocional y contribuir al incremento de la productividad.....	32
4.1	Formulación de acciones de mejora.....	32
4.2	Diseño del plan de implementación.....	33
4.3	Relación con indicadores de productividad.....	34
CAPÍTULO VI Conclusiones.....		35
5	Conclusiones.....	35
CAPÍTULO VII Recomendaciones.....		36
6	Recomendaciones.....	36
Referencias.....		38

Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma.....	25
Tabla 2 Presupuesto.....	25

Resumen

La investigación analiza la relación entre la percepción del salario emocional y los indicadores de productividad en los colaboradores del área de distribución de la empresa OPHTHA Bucaramanga. Se desarrolla un estudio descriptivo con enfoque mixto, aplicando encuestas y entrevistas a la totalidad de los 6 colaboradores del área, con el fin de identificar niveles de reconocimiento, ambiente laboral, oportunidades de desarrollo, flexibilidad y bienestar emocional, y su vínculo con el rendimiento, el cumplimiento de metas, la calidad del trabajo y la eficiencia operativa. A partir del diagnóstico, se propone un conjunto de estrategias de mejora orientadas a fortalecer el salario emocional, incrementar la motivación y el compromiso organizacional, y contribuir al mejoramiento de la productividad y la competitividad de la empresa.

Palabras clave: Salario emocional, productividad laboral, bienestar laboral, motivación, reconocimiento, clima organizacional, eficiencia operativa, talento humano

Abstract

This research analyzes the relationship between the perception of emotional salary and productivity indicators among the distribution-area employees of OPHTHA Bucaramanga. A descriptive study with a mixed-methods approach was conducted, using surveys and semi-structured interviews applied to all six collaborators in the area. The study evaluates dimensions such as recognition, work environment, development opportunities, flexibility, and emotional well-being, and examines their connection to performance, goal achievement, work quality, and operational efficiency. Based on the diagnostic results, a set of improvement strategies is proposed to strengthen emotional salary, enhance motivation and organizational commitment, and contribute to increased productivity and competitiveness within the company.

Keywords: Emotional salary, labor productivity, work well-being, motivation, recognition, organizational climate, operational efficiency, human talent management.

Introducción

En las organizaciones contemporáneas, el bienestar laboral y la motivación se han consolidado como factores determinantes para el desempeño y la productividad. El concepto de salario emocional, entendido como el conjunto de beneficios no monetarios que fortalecen la satisfacción, el compromiso y la calidad de vida laboral (Chiavenato, 2017), se ha convertido en un eje estratégico dentro de la gestión del talento humano. En la empresa OPHTHA Bucaramanga, el área de distribución ha presentado variaciones en indicadores operativos, lo que evidencia la necesidad de analizar los factores que pueden estar influyendo en el desempeño del equipo. Como señala el documento institucional, “la empresa no cuenta con un diagnóstico formal que permita identificar la percepción de los colaboradores frente a estos beneficios ni analizar su posible relación con los indicadores de productividad”, situación que limita la toma de decisiones basada en evidencia.

La presente investigación articula referentes teóricos como la jerarquía de necesidades de Maslow (1991), la teoría bifactorial de Herzberg et al. (2010) y la teoría de la motivación intrínseca y extrínseca de Deci y Ryan (2000), con un enfoque metodológico mixto que integra técnicas cuantitativas y cualitativas. Esta articulación permite comprender cómo dimensiones del salario emocional — reconocimiento, ambiente laboral, oportunidades de desarrollo, flexibilidad y bienestar emocional— se relacionan con indicadores de productividad como el rendimiento, el cumplimiento de metas y la eficiencia operativa. En coherencia con los lineamientos del trabajo de grado, la introducción “describe efectivamente la investigación” al integrar el problema, los objetivos y el sustento teórico. Finalmente, el estudio busca generar un diagnóstico que sirva como base para diseñar estrategias orientadas a fortalecer el bienestar laboral y mejorar la productividad en el área de distribución de OPHTHA Bucaramanga.

CAPÍTULO I. Generalidades

1 Descripción del problema

1.1 Planteamiento del problema

La empresa OPHTHA es un laboratorio oftalmológico fundado en 1993 con el propósito de comercializar productos especializados para el cuidado de la salud visual. Su sede principal se encuentra en la ciudad de Medellín, Colombia, y actualmente cuenta con presencia en todo el territorio nacional a través de regionales ubicadas en Bogotá, Antioquia, Valle, Eje Cafetero, Costa, Santander, Zona Sur y Pasto. Además, ha logrado expandir sus operaciones al ámbito internacional con presencia en países como Perú, Guatemala, Chile, El Salvador y República Dominicana. A lo largo de su trayectoria, la organización ha consolidado una red de más de 6.000 prescriptores que confían en la calidad de sus productos, lo que ha contribuido a fortalecer su posicionamiento dentro del sector oftalmológico y a proyectarse como un laboratorio nacional con visión de crecimiento internacional.

En el contexto organizacional actual, la gestión del talento humano se ha convertido en un elemento fundamental para el logro de los objetivos empresariales. En este sentido, el concepto de salario emocional ha adquirido una gran relevancia dentro de las organizaciones, ya que hace referencia al conjunto de beneficios no monetarios que una empresa ofrece a sus colaboradores con el fin de mejorar su bienestar, satisfacción laboral y compromiso con la organización (Chiavenato, 2017). Entre estos beneficios se incluyen aspectos como el reconocimiento laboral, el equilibrio entre la vida personal y laboral, las oportunidades de desarrollo profesional y un ambiente de trabajo positivo.

El salario emocional se considera una estrategia clave dentro de la gestión del talento humano, ya que contribuye a fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores y a incrementar su motivación y desempeño dentro de la organización. De acuerdo con Alles (2016), cuando los trabajadores perciben que la empresa se preocupa por su bienestar y desarrollo personal, tienden a

mostrar mayores niveles de compromiso y productividad, lo que impacta de manera positiva en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

No obstante, en la empresa OPHTHA, particularmente en el área de distribución de la regional Santander, se ha evidenciado en los últimos años una posible disminución en los niveles de productividad operativa, reflejada en variaciones en algunos indicadores relacionados con el cumplimiento de pedidos, tiempos de despacho y eficiencia en la gestión de órdenes de distribución. Esta situación podría estar asociada a factores como la desmotivación laboral, la falta de reconocimiento y la ausencia de estrategias orientadas al fortalecimiento del salario emocional. Sin embargo, la empresa no cuenta con un diagnóstico formal que permita identificar la percepción de los colaboradores frente a estos beneficios ni analizar su posible relación con los indicadores de productividad, lo que limita la implementación de acciones orientadas a mejorar el desempeño y la motivación del personal.

1.1.1 Formulación

¿Cuál es la relación entre la percepción del salario emocional y los niveles de productividad de los colaboradores del área de distribución en la empresa OPHTHA de Bucaramanga, y qué estrategias de bienestar pueden diseñarse para su mejora?

1.1.2 Variables

Salario emocional	Productividad laboral
Reconocimiento	Rendimiento
Ambiente laboral	Cumplimiento de metas
Oportunidades de desarrollo	Calidad del trabajo
Flexibilidad	Eficiencia operativa
Bienestar emocional	

1.1.3 Hipótesis

H1: Un mayor nivel de salario emocional percibido por los colaboradores se relaciona positivamente con la productividad laboral en el área de distribución de OPHTHA Bucaramanga.

H0: No existe relación significativa entre el salario emocional y la productividad laboral en el área de distribución de OPHTHA Bucaramanga.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar la percepción del salario emocional y su relación con los indicadores de productividad en los colaboradores del área de distribución de la empresa OPHTHA Bucaramanga, que permita una propuesta de estrategias que mejoren el bienestar y la eficiencia operativa.

1.2.2 Objetivos específicos

Diseñar instrumentos de recolección de información para identificar la percepción del salario emocional entre los colaboradores del área de distribución de OPHTHA Bucaramanga.

Analizar la información recopilada para determinar cómo el salario emocional se relaciona con los indicadores de productividad en el área de distribución.

Proponer estrategias de mejora basadas en los resultados obtenidos, con el fin de fortalecer el salario emocional y contribuir al incremento de la productividad.

1.3 Justificación e impacto

Esta propuesta de grado es pertinente porque responde a la necesidad de comprender cómo la ausencia de un diagnóstico formal sobre el salario emocional está influyendo en la baja productividad registrada en el área de distribución de OPHTHA Bucaramanga. Analizar la percepción de los colaboradores respecto a los beneficios no monetarios permitirá identificar los factores que afectan su motivación, satisfacción y compromiso laboral. De acuerdo con González y Molina (2022), estos elementos son determinantes para el desempeño y la productividad dentro de las organizaciones,

debido a que el bienestar laboral influye directamente en el nivel de compromiso que los trabajadores desarrollan frente a sus funciones.

Desde una perspectiva práctica, el desarrollo de esta investigación permitirá generar información relevante para la empresa, al proporcionar un diagnóstico sobre la percepción del salario emocional en los colaboradores del área de distribución. Este diagnóstico puede convertirse en una herramienta de medición que facilite a la organización identificar fortalezas y oportunidades de mejora relacionadas con el bienestar laboral y la gestión del talento humano. En este sentido, el análisis del salario emocional se constituye en un elemento estratégico para mejorar la motivación y el compromiso de los colaboradores, lo cual impacta positivamente en los resultados organizacionales (Chiavenato, 2017).

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo destaca que el bienestar laboral contribuye a disminuir la rotación del personal, mejorar el rendimiento y fortalecer el clima organizacional dentro de las empresas (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2018). Si esta situación no se aborda oportunamente, podrían persistir condiciones de desmotivación que afecten el desempeño de los colaboradores, incrementen el ausentismo y deterioren el ambiente laboral. En contraste, el desarrollo de un diagnóstico y la implementación de acciones basadas en sus resultados favorecerán el bienestar del colaborador, la eficiencia en los procesos y la competitividad organizacional.

Finalmente, desde una perspectiva pedagógica, esta investigación permitirá aplicar y fortalecer los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación en Administración de Empresas, especialmente en temas relacionados con la gestión del talento humano, el comportamiento organizacional y la productividad empresarial. De esta manera, el desarrollo de este trabajo contribuirá al fortalecimiento de las competencias investigativas y analíticas de las estudiantes, permitiendo integrar la teoría con la práctica en un contexto organizacional real (Alles, 2016).

1.4 Marco Referencial

1.4.1 Marco teórico

Teoría de la motivación de Maslow

La teoría de la motivación propuesta por Abraham Maslow plantea que las necesidades humanas se organizan en una estructura jerárquica representada comúnmente en forma de pirámide. Estas necesidades se dividen en cinco niveles: necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización (Maslow, 1991). Según esta teoría, las personas buscan satisfacer primero las necesidades básicas antes de avanzar hacia necesidades de orden superior, las cuales están relacionadas con el desarrollo personal, el reconocimiento social y el logro de metas individuales.

En el contexto organizacional, las necesidades superiores especialmente las de afiliación, reconocimiento y autorrealización se relacionan directamente con factores emocionales dentro del entorno laboral. El salario emocional se vincula con estas necesidades al promover aspectos como el reconocimiento del trabajo, el sentido de pertenencia, el desarrollo profesional y un ambiente laboral favorable, elementos que contribuyen a fortalecer la motivación del trabajador.

Desde esta perspectiva, la teoría de Maslow aporta un fundamento importante para la presente investigación, ya que permite comprender cómo los beneficios no monetarios ofrecidos por la organización pueden influir en la satisfacción de necesidades superiores de los colaboradores. De esta manera, analizar la percepción del salario emocional en los trabajadores del área de distribución de OPHTHA permitirá identificar si dichas necesidades están siendo satisfechas y cómo esto podría relacionarse con los niveles de motivación y productividad dentro de la empresa.

Teoría de los dos factores de Herzberg

La teoría de los dos factores, propuesta por Frederick Herzberg, establece que la satisfacción y la insatisfacción laboral dependen de dos tipos de factores diferentes dentro del entorno de trabajo: los factores higiénicos y los factores motivadores (Herzberg, Mausner & Snyderman, 2010). Los factores

higiénicos incluyen aspectos como el salario, las condiciones físicas de trabajo, las políticas de la empresa y la supervisión. Aunque su presencia no necesariamente genera motivación, su ausencia puede provocar insatisfacción laboral.

Por otra parte, los factores motivadores se relacionan con elementos que generan satisfacción y motivación en el trabajador, tales como el reconocimiento, el crecimiento profesional, la responsabilidad y el logro personal. Estos factores influyen directamente en el compromiso y en el desempeño de los colaboradores dentro de la organización.

En relación con la presente investigación, el salario emocional puede entenderse como parte de los factores motivadores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores. Analizar estos factores dentro del área de distribución de OPHTHA permitirá comprender cómo los elementos relacionados con el reconocimiento, el bienestar y el desarrollo laboral pueden influir en la motivación de los colaboradores y, en consecuencia, en los niveles de productividad organizacional.

Teoría de la motivación intrínseca y extrínseca

La teoría de la motivación intrínseca y extrínseca, desarrollada por Deci y Ryan, explica que las personas pueden estar motivadas tanto por factores internos como por recompensas externas (Deci & Ryan, 2000). La motivación intrínseca se refiere al interés personal, el disfrute de la actividad y el sentido de propósito que experimenta una persona al realizar una tarea. Por su parte, la motivación extrínseca está relacionada con incentivos externos, como el salario económico, los premios o las recompensas materiales.

En el ámbito organizacional, la motivación intrínseca es considerada un factor clave para el desempeño laboral, ya que cuando los trabajadores encuentran satisfacción personal en sus actividades tienden a mostrar mayor compromiso, creatividad y productividad. En este sentido, el salario emocional contribuye a fortalecer este tipo de motivación al promover un ambiente laboral positivo, oportunidades de desarrollo y reconocimiento del trabajo realizado.

Para esta investigación, esta teoría resulta relevante porque permite analizar cómo los beneficios emocionales ofrecidos por la organización pueden influir en la motivación interna de los colaboradores. A partir de este enfoque, será posible comprender si la percepción del salario emocional dentro del área de distribución de OPHTHA influye en el nivel de compromiso y desempeño laboral de los trabajadores.

Productividad laboral

La productividad laboral se define como la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos en un proceso de trabajo (Chiavenato, 2017). En el contexto organizacional, este concepto se relaciona con el rendimiento de los colaboradores, el cumplimiento de objetivos, la eficiencia en el uso de los recursos y la calidad de los resultados obtenidos. La productividad es un indicador fundamental para evaluar el desempeño de las organizaciones y su capacidad para alcanzar metas empresariales.

Diversos estudios señalan que la productividad laboral no depende únicamente de factores técnicos o económicos, sino también de aspectos relacionados con el bienestar del trabajador, el clima organizacional y la motivación laboral. Cuando los colaboradores se sienten valorados y motivados dentro de la organización, tienden a mostrar mayor compromiso con sus funciones y mejores niveles de desempeño.

En el caso de esta investigación, el análisis de la productividad laboral permitirá identificar cómo los factores relacionados con el salario emocional pueden estar influyendo en el rendimiento de los colaboradores del área de distribución de OPHTHA. De esta manera, se busca establecer una relación entre la percepción del bienestar laboral y los indicadores de productividad dentro de la organización.

1.4.2 Marco conceptual

Ausentismo laboral: Situación en la cual el trabajador se ausenta de su puesto de trabajo de manera frecuente o prolongada, afectando el funcionamiento de la organización (Chiavenato, 2017).

Bienestar laboral: Condición en la cual el trabajador experimenta equilibrio entre aspectos físicos, psicológicos y sociales en el entorno laboral, favoreciendo su desempeño y calidad de vida (Organización Internacional del Trabajo, 2018).

Calidad de vida laboral: Conjunto de condiciones laborales que permiten al trabajador desarrollar sus actividades en un entorno saludable, seguro y favorable para su bienestar integral (OIT, 2018).

Clima organizacional: Percepción que tienen los colaboradores sobre el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales dentro de la organización (Chiavenato, 2017).

Compromiso organizacional: Vínculo psicológico que desarrolla el trabajador con la organización, manifestado a través de la lealtad, la identificación con los valores institucionales y la disposición para contribuir al logro de los objetivos (Robbins & Judge, 2017).

Cumplimiento de metas: Nivel en el cual los trabajadores alcanzan los objetivos y resultados establecidos por la organización dentro de un periodo determinado (Robbins & Judge, 2017).

Cultura organizacional: Sistema de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos que caracterizan la forma en que funciona una organización (Schein, 2010).

Desempeño laboral: Resultado del trabajo realizado por un colaborador en función de la eficiencia, calidad y cumplimiento de las responsabilidades asignadas (Alles, 2016).

Desempeño organizacional: Resultado global del funcionamiento de la organización en relación con el cumplimiento de objetivos, eficiencia en los procesos y productividad empresarial (Kaplan & Norton, 2004).

Eficiencia operativa: Capacidad de una organización o área de trabajo para realizar sus actividades utilizando de manera óptima los recursos disponibles y logrando resultados efectivos (Chiavenato, 2017).

Flexibilidad laboral: Capacidad que tienen las organizaciones para adaptar condiciones de trabajo como horarios, modalidades o distribución de tareas con el fin de favorecer el equilibrio entre la vida laboral y personal (Chiavenato, 2017).

Gestión del talento humano: Conjunto de estrategias y prácticas organizacionales orientadas a atraer, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores dentro de la empresa (Chiavenato, 2017).

Indicadores de productividad: Herramientas de medición utilizadas por las organizaciones para evaluar el desempeño laboral, el cumplimiento de objetivos y la eficiencia de los procesos (Kaplan & Norton, 2004).

Liderazgo organizacional: Capacidad de influir y orientar a los miembros de una organización para alcanzar objetivos comunes mediante la motivación y la comunicación efectiva (Robbins & Judge, 2017).

Motivación extrínseca: Motivación generada por recompensas externas como incentivos económicos, reconocimiento o beneficios otorgados por la organización (Deci & Ryan, 2000).

Motivación intrínseca: Tipo de motivación que surge del interés personal, la satisfacción y el disfrute que experimenta una persona al realizar una actividad determinada (Deci & Ryan, 2000).

Motivación laboral: Conjunto de factores internos y externos que impulsan al trabajador a desempeñar sus funciones con compromiso, interés y disposición hacia el logro de metas organizacionales (Robbins & Judge, 2017).

Oportunidades de desarrollo: Posibilidades que ofrece la organización para que los colaboradores fortalezcan sus competencias, habilidades y conocimientos a través de capacitación, formación o crecimiento profesional (Alles, 2016).

Productividad laboral: Relación entre los resultados obtenidos por un trabajador y los recursos o esfuerzos utilizados para alcanzar los objetivos organizacionales (Drucker, citado en Chiavenato, 2017).

Reconocimiento laboral: Proceso mediante el cual la organización valora y destaca el esfuerzo, desempeño y logros alcanzados por los colaboradores en el desarrollo de sus funciones (Alles, 2016).

Retención del talento: Estrategias implementadas por las organizaciones para mantener a los trabajadores competentes y evitar la rotación de personal (Alles, 2016).

Rotación de personal: Movimiento de entrada y salida de trabajadores dentro de una organización durante un periodo determinado (Robbins & Judge, 2017).

Salario emocional: Conjunto de beneficios no monetarios que las organizaciones ofrecen a sus colaboradores con el propósito de mejorar su bienestar, satisfacción laboral y sentido de pertenencia dentro de la empresa (Chiavenato, 2017).

Satisfacción laboral: Grado de bienestar y conformidad que experimenta un trabajador respecto a su trabajo, sus funciones y las condiciones laborales ofrecidas por la organización (Chiavenato, 2017).

Sentido de pertenencia: Grado en que los trabajadores se identifican con la organización, comparten sus valores y se sienten parte importante de su funcionamiento y éxito (Robbins & Judge, 2017).

1.4.3 Marco legal

En Colombia, aunque el concepto de salario emocional no se encuentra regulado de manera explícita dentro de la normativa laboral, sí está respaldado por diferentes disposiciones legales que promueven el bienestar, la dignidad y la protección de los trabajadores dentro de las organizaciones. Estas normas establecen principios fundamentales relacionados con el trabajo digno, la calidad de vida laboral y la protección de los derechos del trabajador, aspectos que se relacionan directamente con el desarrollo de estrategias organizacionales orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral y la motivación de los colaboradores.

En primer lugar, la Constitución Política de Colombia (1991) reconoce el trabajo como un derecho fundamental y una obligación social. En su artículo 25 se establece que el trabajo es un derecho

que debe desarrollarse en condiciones dignas y justas, lo cual implica que las organizaciones deben garantizar entornos laborales adecuados que favorezcan el bienestar y el desarrollo de los trabajadores. Asimismo, el artículo 53 establece principios mínimos fundamentales que regulan las relaciones laborales, entre los que se destacan la igualdad de oportunidades para los trabajadores, la estabilidad laboral y la protección especial al trabajador. Estos principios constituyen una base jurídica para promover prácticas organizacionales orientadas al bienestar laboral, lo que se relaciona con el enfoque del salario emocional como estrategia para mejorar la calidad de vida y la satisfacción de los colaboradores.

A nivel internacional, Colombia también ha adoptado diferentes lineamientos relacionados con el trabajo digno y el bienestar laboral a través de convenios promovidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Estos acuerdos promueven condiciones laborales justas, el respeto por los derechos de los trabajadores y la creación de ambientes de trabajo que favorezcan el desarrollo humano y social. En este sentido, el concepto de trabajo decente promovido por la OIT resalta la importancia de garantizar condiciones laborales adecuadas, oportunidades de desarrollo y un entorno organizacional saludable, elementos que se relacionan con las prácticas de salario emocional y su impacto en la motivación y productividad de los trabajadores.

Posteriormente, dentro del marco normativo colombiano se encuentra el Código Sustantivo del Trabajo, establecido mediante la Ley 141 de 1961, el cual regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores. Este código establece las condiciones mínimas que deben garantizarse dentro del entorno laboral, tales como la protección al trabajador, las condiciones de trabajo justas y el respeto por los derechos laborales. Aunque esta norma se centra en aspectos contractuales y económicos, también promueve principios de bienestar y protección del trabajador que se relacionan con la importancia de generar condiciones laborales favorables para el desarrollo de las actividades laborales.

En cuanto a leyes relacionadas con el bienestar laboral y la gestión del talento humano, la Ley 789 de 2002 establece medidas orientadas a promover el empleo y mejorar la protección social de los trabajadores, buscando fortalecer las condiciones laborales dentro de las organizaciones.

Posteriormente, la Ley 1010 de 2006 establece medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral, reconociendo la importancia de garantizar ambientes de trabajo respetuosos y libres de conductas que puedan afectar la dignidad, la salud mental y el bienestar de los trabajadores.

Finalmente, a nivel reglamentario, el Decreto 1072 de 2015, conocido como el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, establece lineamientos relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual busca promover ambientes laborales seguros y saludables que contribuyan al bienestar físico y psicológico de los trabajadores. Este marco normativo fortalece la responsabilidad de las organizaciones en la promoción de condiciones laborales que favorezcan el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, aspectos que se relacionan directamente con el desarrollo de estrategias de salario emocional y con la mejora de la productividad dentro de las empresas.

En este contexto, las diferentes normas constitucionales, legales y reglamentarias presentes en el ordenamiento jurídico colombiano constituyen un respaldo para el desarrollo de investigaciones orientadas al análisis del bienestar laboral y la motivación de los trabajadores. De esta manera, aunque el salario emocional no se encuentre regulado explícitamente como concepto jurídico, los principios de trabajo digno, bienestar laboral y protección del trabajador establecidos en la normativa colombiana sustentan la importancia de promover prácticas organizacionales que favorezcan la satisfacción, la motivación y el desempeño de los colaboradores dentro de las organizaciones.

1.5 Diseño metodológico

1.5.1 Tipo de investigación

La presente investigación será de tipo descriptiva, ya que busca analizar y detallar la relación existente entre el salario emocional y la productividad de los colaboradores del área de distribución de la empresa OPHTHA en la ciudad de Bucaramanga.

Según Roberto Hernández Sampieri, los estudios descriptivos tienen como propósito especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos o fenómenos que se someten a análisis. Este tipo de investigación permite recolectar información sobre diferentes variables con el fin de describir cómo se manifiestan dentro de un contexto determinado.

En este sentido, la investigación se alinea con el enfoque descriptivo debido a que pretende identificar y analizar los factores relacionados con el salario emocional presentes en la empresa OPHTHA, tales como el reconocimiento laboral, el ambiente de trabajo, el equilibrio entre la vida personal y laboral y las oportunidades de desarrollo profesional, con el fin de comprender cómo estos aspectos influyen en la motivación y productividad de los colaboradores del área de distribución.

La investigación se desarrollará bajo un **enfoque mixto**, el cual integra elementos tanto del enfoque cuantitativo como del cualitativo, permitiendo una comprensión más completa del fenómeno de estudio.

De acuerdo con Roberto Hernández Sampieri, el enfoque mixto consiste en la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos dentro de un mismo estudio, con el fin de recolectar, analizar e interpretar datos que permitan obtener una visión más amplia y profunda del problema de investigación.

En el desarrollo de este estudio se emplearán instrumentos como encuestas y entrevistas, los cuales permitirán conocer la percepción de los colaboradores respecto al salario emocional dentro de la empresa OPHTHA, así como analizar ciertos indicadores relacionados con su desempeño y

productividad. De esta manera, la integración de ambos enfoques permitirá interpretar la información obtenida desde una perspectiva más completa y adecuada al contexto organizacional.

1.5.1.1 Población y muestra

Debido a que el tamaño de la población objeto de estudio es reducido, para un total de 6 colaboradores, la investigación se realizará tomando la totalidad de los colaboradores del área de distribución de la empresa OPHTHA, por lo cual no se aplicará un proceso de muestreo, sino que se trabajará con el total de la población.

1.5.2 Técnicas e instrumentos de medición y análisis

Plan de trabajo 1: Diseño de instrumentos de recolección de información, para identificar la percepción del salario emocional entre los colaboradores del área de distribución de OPHTHA Bucaramanga.

Actividad 1.1. Definición de variables a evaluar.

Actividad 1.2. Elaboración de encuestas.

Actividad 1.3. Revisión y ajuste de los instrumentos.

Plan de trabajo 2: Análisis de la información recopilada para determinar cómo el salario emocional se relaciona con los indicadores de productividad en el área de distribución.

Actividad 2.1. Organización de los datos

Actividad 2.2. Interpretación de resultados.

Actividad 2.3. Relación con indicadores de productividad.

Plan de trabajo 3: Propuesta de estrategias de mejora basadas en los resultados obtenidos, con el fin de fortalecer el salario emocional y contribuir al incremento de la productividad.

Actividad 3.1. Formulación de acciones de mejora.

Actividad 3.2. Diseño del plan de implementación.

Actividad 3.3. Relación con indicadores de productividad.

1.6 Cronograma

Tabla 1 Cronograma

Etapa / Actividad	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Etapa 1: Diseño de instrumentos				
Actividad 1.1: Definición de variables	✓			
Actividad 1.2: Elaboración de encuestas	✓			
Actividad 1.3: Revisión y ajustes	✓			
Etapa 2: Análisis de la información				
Actividad 2.1: Organización de datos		✓		
Actividad 2.2: Interpretación de resultados		✓	✓	
Actividad 2.3: Relación con productividad			✓	
Etapa 3: Propuesta de estrategias				
Actividad 3.1: Formulación de acciones			✓	
Actividad 3.2: Diseño del plan			✓	✓
Actividad 3.3: Socialización				✓
Entrega del trabajo				✓
Sustentación				✓

Elaboración propia

1.7 Presupuesto

Tabla 2 Presupuesto

Descripción	Responsable	Cantidad	Unidad de Medida	Valor Unitario	Valor Total
Talento Humano					
Daniel Moncada	Docente Uniminuto	32	Horas	\$ 30.000	\$ 960.000
Susana Peñaranda	Investigador 1	1	Cuatrimestre	\$ 1.970.000	\$ 1.970.000
Yuli Pacheco	Investigador 2	1	Cuatrimestre	\$ 1.970.000	\$ 1.970.000
Total Talento Humano					\$ 4.900.000
Equipos Tecnológicos					
Computador Portátil	Investigador	1	Unidad	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000
Servicio de Internet	Investigador	4	Meses	\$ 80.000	\$ 320.000
Total Equipos Tecnológicos					\$ 2.120.000
Subtotal del Presupuesto					\$ 7.020.000
Imprevistos 10%					\$ 702.000
Total					\$ 7.722.000

Elaboración propia

CAPÍTULO II

2 Diseño de instrumentos de recolección de información.

2.1 Definición y operacionalización de variables

Para el desarrollo de la investigación se establecieron dos variables principales: salario emocional y productividad laboral. Con el fin de analizar estas variables dentro de la empresa OPHTHA, se determinaron diferentes dimensiones que permiten medir la percepción de los colaboradores frente a diversos aspectos relacionados con su entorno laboral.

En el caso del salario emocional, se consideraron dimensiones relacionadas con el reconocimiento laboral, el ambiente de trabajo, la flexibilidad laboral y las oportunidades de desarrollo profesional. Estas dimensiones permiten identificar si los colaboradores perciben que su trabajo es valorado dentro de la empresa, si existen relaciones laborales basadas en el respeto y la cooperación, así como la posibilidad de contar con apoyo frente a situaciones personales o familiares. Asimismo, se analiza la percepción de los trabajadores respecto a las oportunidades que ofrece la organización para fortalecer sus habilidades y favorecer su crecimiento profesional.

Por otra parte, la productividad laboral se analizará a partir de aspectos relacionados con el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores. Estos elementos permiten identificar el nivel de cumplimiento de las tareas asignadas, la responsabilidad con la que se desarrollan las actividades laborales y el grado de compromiso de los trabajadores con sus funciones dentro de la empresa. De esta manera, las variables y dimensiones establecidas permiten orientar el diseño de los instrumentos de recolección de información utilizados en la investigación.

2.2 Construcción de la Encuesta de Salario Emocional

Con el propósito de recopilar información cuantitativa relacionada con la percepción de los colaboradores frente al salario emocional y su relación con la productividad laboral, se diseñó una encuesta estructurada dirigida a los trabajadores de la empresa OPHTHA. Este instrumento fue elaborado

teniendo en cuenta las dimensiones previamente definidas en la operacionalización de las variables, con el fin de medir diferentes aspectos relacionados con el reconocimiento laboral, el ambiente de trabajo, la flexibilidad laboral, las oportunidades de desarrollo profesional y la productividad laboral.

La encuesta está conformada por un total de quince preguntas, las cuales fueron formuladas mediante afirmaciones claras y sencillas para facilitar su comprensión por parte de los participantes. Para la medición de las respuestas se utilizará una escala tipo Likert de cinco niveles, la cual permite identificar el grado de acuerdo o desacuerdo de los colaboradores frente a cada afirmación planteada. Las opciones de respuesta incluyen desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, lo que facilita la obtención de información cuantificable para el posterior análisis de los resultados.

La aplicación de la encuesta se realizará a los seis colaboradores que conforman la población de estudio de la empresa, dado que el tamaño de la organización es reducido y permite trabajar con la totalidad de los trabajadores.

2.3 Guía de Entrevista Semiestructurada

Con el fin de complementar la información obtenida mediante la encuesta, se diseñó una entrevista semiestructurada dirigida a los colaboradores de la empresa OPHTHA. Este instrumento forma parte del enfoque mixto de la investigación, ya que permite recopilar información cualitativa que profundiza en la percepción de los trabajadores sobre el salario emocional y su relación con la productividad laboral.

La entrevista semiestructurada se caracteriza por contar con una guía de preguntas previamente establecidas que orientan la conversación con los participantes. Sin embargo, también permite cierta flexibilidad para profundizar en las respuestas y explorar aspectos relevantes que surjan durante el desarrollo de la entrevista.

A continuación, se presenta el guion de preguntas que se utilizará durante la entrevista:

Salario emocional

- ¿De qué manera siente usted que la empresa reconoce el esfuerzo que realiza en su trabajo?
- ¿Puede contar alguna experiencia en la que haya recibido (o no) reconocimiento por su desempeño?
- ¿Cómo percibe usted la valoración de su trabajo dentro de la empresa?
- ¿Cómo describiría el ambiente laboral en la empresa?
- ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?
- ¿Qué tan cómodo(a) se siente trabajando en esta empresa? ¿Por qué?
- ¿Cómo ha manejado la empresa situaciones personales o familiares que usted haya tenido?
- ¿Qué tan flexible considera que es la empresa frente a asuntos personales?
- ¿Qué oportunidades le ha brindado la empresa para mejorar sus habilidades o aprender cosas nuevas?
- ¿Cómo percibe sus posibilidades de crecimiento profesional dentro de la empresa?

Productividad laboral

- ¿Cómo organiza y desarrolla sus tareas diarias en el trabajo?
- ¿Qué significa para usted realizar su trabajo con calidad y responsabilidad?
- ¿Qué factores influyen en su motivación para realizar sus labores diarias?
- ¿De qué manera el ambiente laboral afecta su desempeño?
- ¿Cómo influyen los beneficios no económicos (como el trato, reconocimiento, flexibilidad, etc.) en su forma de trabajar?

2.4 Validación de Instrumentos

Con el fin de garantizar la calidad y pertinencia de los instrumentos de recolección de información, se llevó a cabo un proceso de validación por juicio de experto. En este caso, tanto

la encuesta como la entrevista fueron revisadas por la docente **Yolanda Núñez**, quien cuenta con la experiencia necesaria para evaluar este tipo de instrumentos.

Durante este proceso, la experta analizó la claridad, coherencia y relevancia de cada una de las preguntas, verificando que fueran comprensibles para los participantes y que estuvieran alineadas con los objetivos de la investigación. Asimismo, se aseguró que los instrumentos permitieran medir adecuadamente las variables establecidas en el estudio, como el salario emocional y la productividad laboral, en coherencia con el enfoque metodológico mixto.

A partir de las observaciones realizadas, se efectuaron los ajustes pertinentes en la redacción de las preguntas, con el propósito de eliminar ambigüedades y fortalecer la validez del contenido. De esta manera, se garantiza que los instrumentos utilizados son confiables y adecuados para la recolección de información relevante en el desarrollo del proyecto.

CAPÍTULO III

3 Análisis de la información recopilada para determinar cómo el salario emocional se relaciona con los indicadores de productividad en el área de distribución.

3.1 Organización de los datos

Una vez aplicada la encuesta y realizadas las entrevistas a los colaboradores de la empresa OPHTHA, se procedió a la organización de la información recopilada con el fin de facilitar su análisis. En el caso de la encuesta, los datos obtenidos a través de la escala tipo Likert fueron tabulados en una matriz, permitiendo agrupar las respuestas según cada una de las dimensiones establecidas: reconocimiento laboral, ambiente de trabajo, flexibilidad laboral, oportunidades de desarrollo profesional y productividad laboral.

Posteriormente, se realizó una clasificación de los resultados en categorías como nivel alto, medio y bajo, con el propósito de identificar tendencias en las percepciones de los colaboradores. Esto permitió evidenciar de manera general cómo los trabajadores valoran los diferentes aspectos del salario emocional dentro de la empresa.

En cuanto a la información cualitativa obtenida mediante las entrevistas, se llevó a cabo un proceso de organización por medio de la categorización de las respuestas, agrupándolas de acuerdo con los temas principales abordados en la guía de entrevista. De esta manera, se logró estructurar la información en torno a las dos variables de estudio, facilitando su posterior interpretación y análisis.

3.2 Interpretación de los resultados

A partir del análisis de la información recopilada, se pudo identificar que los colaboradores de la empresa OPHTHA presentan una percepción generalmente positiva frente al salario emocional. En relación con el reconocimiento laboral, la mayoría de los trabajadores manifiestan que su esfuerzo es valorado, aunque en algunos casos consideran que este reconocimiento podría fortalecerse mediante incentivos más frecuentes.

Respecto al ambiente laboral, se evidenció que existe una relación basada en el respeto y la cooperación entre los compañeros de trabajo, lo cual favorece un entorno adecuado para el desarrollo de las actividades. Este aspecto se refleja también en las entrevistas, donde los colaboradores destacan la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales para el cumplimiento de sus funciones.

En cuanto a la flexibilidad laboral, los resultados muestran que los trabajadores perciben cierto nivel de apoyo por parte de la empresa frente a situaciones personales, aunque algunos consideran que podrían implementarse políticas más claras que permitan un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.

Por otra parte, en lo relacionado con las oportunidades de desarrollo profesional, se identificó que existen algunas limitaciones, ya que no todos los colaboradores perciben que la empresa les brinde espacios suficientes para el crecimiento y fortalecimiento de sus habilidades. Este aspecto representa una oportunidad de mejora para la organización.

En relación con la productividad laboral, los resultados indican que los colaboradores cumplen con sus tareas de manera responsable y muestran compromiso con sus funciones. Asimismo, se evidencia que la motivación está influenciada en gran medida por factores como el ambiente laboral, el reconocimiento y las condiciones de trabajo.

3.3 Relación con indicadores de productividad.

El análisis conjunto de las variables permitió establecer que existe una relación directa entre el salario emocional y la productividad laboral en el área de distribución de la empresa OPHTHA. Se evidenció que aquellos colaboradores que perciben un mayor nivel de reconocimiento, un ambiente laboral positivo y mayor flexibilidad, tienden a mostrar un mejor desempeño en sus actividades y un mayor compromiso con la organización.

Asimismo, se identificó que factores como el trato recibido, la valoración del trabajo y el apoyo en situaciones personales influyen significativamente en la motivación de los trabajadores, lo cual se refleja en el cumplimiento de sus funciones y en la calidad de su trabajo.

Por otra parte, las limitaciones encontradas en las oportunidades de desarrollo profesional pueden afectar a largo plazo la productividad, ya que los colaboradores podrían presentar desmotivación si no perciben posibilidades de crecimiento dentro de la empresa.

En conclusión, el salario emocional se configura como un elemento clave para el fortalecimiento de la productividad laboral, ya que incide directamente en la satisfacción, motivación y compromiso de los trabajadores. Por ello, se recomienda a la empresa fortalecer estrategias relacionadas con el reconocimiento, la formación y la flexibilidad laboral, con el fin de mejorar tanto el bienestar de los colaboradores como los resultados organizacionales.

CAPÍTULO IV

4 Propuesta de estrategias de mejora basadas en los resultados obtenidos, con el fin de fortalecer el salario emocional y contribuir al incremento de la productividad.

4.1 Formulación de acciones de mejora

A partir de los resultados obtenidos en el análisis de la información, se plantean una serie de acciones orientadas a fortalecer el salario emocional en la empresa OPHTHA, con el propósito de mejorar la satisfacción de los colaboradores y, en consecuencia, su productividad laboral.

En primer lugar, se propone implementar un programa de reconocimiento laboral más estructurado, que permita destacar periódicamente el desempeño de los trabajadores. Este reconocimiento puede realizarse a través de incentivos simbólicos, felicitaciones públicas o menciones internas, lo cual contribuirá a aumentar la motivación y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

En segundo lugar, se recomienda fortalecer el ambiente laboral mediante actividades que promuevan la integración y el trabajo en equipo, como jornadas de convivencia o espacios de comunicación abierta. Estas acciones permitirán mejorar las relaciones interpersonales y generar un entorno más agradable para el desarrollo de las actividades laborales.

Asimismo, se plantea la necesidad de establecer políticas claras de flexibilidad laboral, que permitan a los colaboradores gestionar de mejor manera situaciones personales o familiares. Esto contribuirá al equilibrio entre la vida laboral y personal, favoreciendo el bienestar de los trabajadores.

Por otra parte, se sugiere implementar estrategias de formación y capacitación, con el fin de brindar mayores oportunidades de desarrollo profesional. Esto permitirá que los colaboradores fortalezcan sus habilidades y perciban posibilidades de crecimiento dentro de la organización.

4.2 Diseño del plan de implementación

Para llevar a cabo las acciones propuestas, se plantea un plan de implementación que permita organizar de manera estructurada cada una de las estrategias definidas. En este sentido, se establecen actividades específicas, responsables y tiempos estimados para su ejecución.

En relación con el programa de reconocimiento laboral, se propone que la gerencia sea la encargada de diseñar e implementar un sistema mensual de reconocimiento al desempeño, estableciendo criterios claros y transparentes para la selección de los colaboradores destacados.

En cuanto al fortalecimiento del ambiente laboral, se plantea la realización de actividades de integración de manera trimestral, bajo la coordinación del área administrativa, promoviendo la participación de todos los trabajadores.

Respecto a la flexibilidad laboral, se recomienda definir lineamientos internos que regulen permisos, horarios flexibles o acuerdos especiales, los cuales deben ser comunicados de manera clara a todos los colaboradores.

Por último, en lo relacionado con la capacitación, se propone diseñar un plan anual de formación que incluya talleres, cursos o espacios de aprendizaje, enfocados en el desarrollo de competencias tanto técnicas como personales.

De esta manera, el plan de implementación permitirá ejecutar las estrategias de forma organizada, garantizando su seguimiento y evaluación a lo largo del tiempo.

4.3 Relación con indicadores de productividad

Las estrategias propuestas tienen una relación directa con el mejoramiento de los indicadores de productividad en la empresa OPHTHA. La implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del salario emocional permitirá incrementar la motivación, el compromiso y la satisfacción de los colaboradores, aspectos fundamentales para el adecuado desempeño laboral.

El reconocimiento laboral contribuirá a mejorar el rendimiento de los trabajadores, ya que se sentirán valorados por su esfuerzo, lo cual puede reflejarse en una mayor eficiencia en el cumplimiento de sus tareas. De igual manera, un ambiente laboral positivo favorecerá la comunicación, el trabajo en equipo y la reducción de conflictos, impactando positivamente en la productividad.

Por otra parte, la flexibilidad laboral permitirá disminuir el estrés y mejorar el bienestar de los colaboradores, lo que se traduce en una mayor concentración y calidad en el trabajo. Asimismo, las oportunidades de capacitación fortalecerán las habilidades y competencias del personal, permitiendo un mejor desempeño en sus funciones.

En conclusión, la aplicación de estas estrategias no solo mejora el salario emocional de los trabajadores, sino que también incide directamente en indicadores de productividad como la eficiencia, el cumplimiento de metas y la calidad del trabajo, contribuyendo al crecimiento y fortalecimiento de la empresa.

CAPÍTULO VI Conclusiones

5 Conclusiones

A partir del desarrollo de la investigación realizada en la empresa OPHTHA, se concluye que el salario emocional es un factor determinante en el bienestar de los colaboradores y en su desempeño dentro del área de distribución. Los resultados obtenidos evidencian que aspectos como el reconocimiento laboral, el ambiente de trabajo y la flexibilidad influyen directamente en la percepción que tienen los trabajadores sobre su entorno laboral.

Asimismo, se logró identificar que existe una relación directa entre el salario emocional y la productividad laboral, ya que los colaboradores que se sienten valorados, motivados y apoyados tienden a desempeñar sus funciones con mayor compromiso, responsabilidad y eficiencia. Esto demuestra que los beneficios no económicos son fundamentales para fortalecer el rendimiento organizacional.

Por otra parte, el estudio permitió evidenciar algunas oportunidades de mejora, especialmente en lo relacionado con las oportunidades de desarrollo profesional y la formalización de estrategias de reconocimiento y flexibilidad laboral. Estos aspectos, si son fortalecidos, pueden contribuir significativamente al aumento de la motivación y la permanencia del talento humano en la empresa.

En relación con los objetivos planteados, se concluye que estos fueron cumplidos satisfactoriamente, ya que se logró analizar la relación entre el salario emocional y los indicadores de productividad, así como proponer estrategias de mejora orientadas a fortalecer estas variables dentro de la organización.

Finalmente, este trabajo aporta al entorno académico al evidenciar la importancia del salario emocional como una herramienta estratégica en la gestión del talento humano, especialmente en pequeñas empresas, donde este tipo de incentivos puede generar un impacto significativo sin requerir grandes inversiones económicas. Además, sirve como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la mejora del clima laboral y la productividad empresarial.

CAPÍTULO VII Recomendaciones

6 Recomendaciones

Con base en las conclusiones obtenidas en la presente investigación, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer el salario emocional y mejorar la productividad laboral en la empresa OPHTHA.

En primer lugar, se recomienda implementar un sistema formal de reconocimiento laboral que permita valorar de manera constante el desempeño de los colaboradores. Este sistema debe incluir mecanismos claros y periódicos que motiven a los trabajadores, como reconocimientos públicos, incentivos simbólicos o retroalimentación positiva, contribuyendo así al aumento del compromiso y la satisfacción laboral.

En segundo lugar, se sugiere fortalecer el ambiente laboral mediante la promoción de espacios de comunicación efectiva y actividades de integración. Esto permitirá mejorar las relaciones interpersonales, fomentar el trabajo en equipo y mantener un entorno organizacional basado en el respeto y la colaboración.

Asimismo, se recomienda establecer políticas de flexibilidad laboral más definidas, que permitan a los colaboradores equilibrar sus responsabilidades personales y laborales. La implementación de horarios flexibles o permisos justificados puede contribuir significativamente a reducir el estrés y mejorar el bienestar general de los trabajadores.

Por otra parte, se considera fundamental diseñar e implementar un plan de capacitación continuo que permita a los colaboradores desarrollar nuevas habilidades y fortalecer sus competencias. Esto no solo favorece el crecimiento profesional, sino que también impacta positivamente en la productividad y en la calidad del trabajo realizado.

Finalmente, se recomienda realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y del nivel de satisfacción de los colaboradores, con el fin de identificar oportunidades de mejora y ajustar las

estrategias implementadas. Esto permitirá a la empresa mantener un seguimiento constante y asegurar la sostenibilidad de las acciones orientadas al fortalecimiento del salario emocional.

Referencias

- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Ediciones Granica.
ISBN: 978-987-601-186-4
- Arias, F. (2019). *El salario emocional como estrategia de retención del talento humano*. Revista Venezolana de Gerencia, 24(87), 112–130.
<https://doi.org/10.31876/revista.v24i87.32145> (doi.org in Bing)
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). Multiple levels in job demands–resources theory: Implications for employee well-being and performance. *Handbook of Well-being*, 1–13.
ISBN: 978-1948559000
- Barba-Sánchez, V., & Atienza-Sahuquillo, C. (2021). Emotional salary and job satisfaction: A mediation model. *Sustainability*, 13(4), 2157.
<https://doi.org/10.3390/su13042157>
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (4.ª ed.). McGraw-Hill.
ISBN: 978-607-15-1355-1
- Constitución Política de Colombia. (1991). Asamblea Nacional Constituyente.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.
https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01 (doi.org in Bing)
- Decreto 1072 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Ministerio del Trabajo, Colombia.
- Drucker, P. (2017). *The practice of management*. Harper Business.
(Obra citada indirectamente)

Fernández, J., & Sánchez, M. (2020). Salario emocional y compromiso organizacional: Un análisis empírico. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(2), 95–104.

<https://doi.org/10.5093/jwop2020a10> (doi.org in Bing)

González, L., & Molina, J. (2022). Bienestar laboral y desempeño organizacional: Un análisis desde la gestión humana. *Revista Latinoamericana de Estudios Organizacionales*, 9(2), 45–62.

Grant, A. (2021). *Think again: The power of knowing what you don't know*. Viking.

ISBN: 978-1984878106

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.).

Cengage.

ISBN: 978-1473756540

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (2010). *The motivation to work*. Transaction Publishers.

ISBN: 978-1412810914

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

ISBN: 978-6071502916

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Strategy maps: Converting intangible assets into tangible outcomes*.

Harvard Business School Press.

ISBN: 978-1591391340

Ley 1010 de 2006. Por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral.

Diario Oficial No. 46.160.

Ley 141 de 1961. Código Sustantivo del Trabajo. Congreso de la República de Colombia.

Ley 789 de 2002. Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social.

Congreso de la República de Colombia.

- López, A., & Torres, P. (2020). Salario emocional y productividad laboral: Un estudio en empresas colombianas. *Revista Colombiana de Psicología*, 29(1), 55–70.
<https://doi.org/10.15446/rcp.v29n1.78901> (doi.org in Bing)
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad* (3.ª ed.). Harper & Row.
ISBN: 978-0060419875
- Mendoza, C., & Ríos, J. (2021). Factores de bienestar laboral y su incidencia en el desempeño. *Estudios Gerenciales*, 37(159), 45–58.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4231> (doi.org in Bing)
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Informe mundial sobre salarios 2018/2019*. OIT.
ISBN: 978-92-2-132019-4
- Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2019). Bienestar laboral y desempeño: Nuevas perspectivas. *Papeles del Psicólogo*, 40(2), 89–99.
<https://doi.org/10.23923/pap.psicol2019.2891> (doi.org in Bing)
- Pérez, M., & Martínez, L. (2022). Estrategias de salario emocional para mejorar la retención del talento. *Revista Iberoamericana de Recursos Humanos*, 10(1), 22–38.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.ª ed.). Pearson.
ISBN: 978-6073241264
- Rodríguez, E. (2020). *Salario emocional: Claves para motivar sin dinero*. Editorial ESIC.
ISBN: 978-8417910003
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2018). Engagement, burnout and performance. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(1), 1–10.
<https://doi.org/10.5093/jwop2018a1>
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
ISBN: 978-0470190609

Torrente, P., Salanova, M., & Llorens, S. (2021). Equipos saludables y productividad. *Anales de Psicología*, 37(2), 345–356.

<https://doi.org/10.6018/analesps.37.2.421321> (doi.org in Bing)

Varela, R., & García, M. (2023). Salario emocional y desempeño operativo en empresas de servicios. *Revista de Administración Contemporánea*, 27(3), 1–15.

<https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2023220345> (doi.org in Bing)

Zambrano, D., & Cárdenas, P. (2020). Clima organizacional y productividad: Un análisis en empresas latinoamericanas. *Revista de Estudios Organizacionales*, 7(14), 77–95.