

Carrera: Administración de Empresas

Diplomado:

El Salario Emocional Como Estrategia Generadora De Bienestar Laboral

Proyecto:

Plan de Acción acerca del salario emocional
en el bienestar organizacional y sus factores para el laboratorio clínico
Referencia.

Autores:

Doralis Peña Peralta
Johanna Lissette Suero Reynoso
Ariel De Jesus Abreu

Facilitadora Acompañante:

Sagrario Medina

21 de abril del 2022
Santiago De Los Caballeros
República Dominicana.

**INCIDENCIA DEL SALARIO EMOCIONAL
EN EL BIENESTAR ORGANIZACIONAL Y SUS FACTORES PARA
EL LABORATORIO CLINICO REFERENCIA.
PERIODO ENERO-ABRIL 2022.**

ÍNDICE

PRESENTACION.....	1
NOMBRE TEMA TRABAJO FINAL.....	3
INDICE.....	4
OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICO.....	6
INTRODUCCION.....	7
MODULO 1: IDENTIFICACIÓN DE UN DEPARTAMENTO PARA LA APLICACION EN	
EL ESTUDIO DE SALARIO EMOCIONAL	
1.1 Breve historia de la empresa.....	8
1.2 Describe brevemente la industria.....	9
1.3 Organigrama.....	12
1.4 Departamento objeto de estudio.....	13
1.5 Explicar por qué ha seleccionado a este departamento.....	13
1.6 Personas serán analizadas en este proyecto (el número de participantes de que serán objeto de estudio debe estar entre 5 y 10 personas, incluyendo el líder)	13
1.7 Tareas que estas personas realizan como parte de sus labores.....	14
1.8 Indicador seleccionado y explicar por qué la elección del mismo.....	15
1.9 Cuáles son los cambios que esperas ver como resultados de este proyecto.....	15
1.10 Creacion de una herramienta de Salario Emocional.....	16
MODULO 2:	
APLICACIÓN Y DIAGNOSTICO DE UNA ENCUESTA DE	
SALARIO EMOCIONAL.....	25
Aplicar la herramienta de Salario Emocional al grupo de estudio (colaboradores y al líder).	25
2.1 Evidencia de los resultados de la encuesta individuales.....	26

2.2 Realizar un resumen con los hallazgos del grupo.	32
2.3 Programar entrevistas para entrega de resultados.....	33
2.4 Interpretación de los resultados.....	34
2.5 De acuerdo con el indicador elegido para tu trabajo ¿se mantienen los objetivos que se buscas lograr?	38
2.6 Expresar en términos económicos el indicador seleccionado el ahorro que se obtendrá con la aplicación de este proyecto de salario emocional.....	38
MODULO 3: PROGRAMA DE SALARIO EMOCIONAL.....	40
3.1 Selección de la herramienta de psicología positiva.....	41
3.2 Explicación del impacto de las actividades en el indicador PERMA de acuerdo a resultados arrojados en la herramienta aplicada.....	48
3.3 Identificar costo económico de las actividades.....	49
3.4 Análisis de las motivaciones.....	50
3.5 Comunicación.....	53
3.6 Road Map” de tus actividades para incrementar el salario emocional.....	55
3.7 Diagrama de Gantt.....	56
3.8 Impacto financiero que se busca obtener con este proyecto (ROI).....	58
Conclusión.....	60
Bibliografías.....	61
Anexos.....	62

Objetivo general

- Analizar la incidencia del salario emocional en el bienestar organizacional y sus factores para el laboratorio clínico referencia periodo enero-abril 2022.

Objetivos específicos

- Identificar los elementos mejores evaluados.
- Calcular la interpretación de los resultados.
- Explicar el ahorro económico obtenido del análisis realizado.

Introducción

El presente proyecto final de grado es un estudio que trata sobre la incidencia que causa el salario emocional en las empresas, actualmente en la Republica Dominicana. Cabe destacar que el salario emocional se refiere a los incentivos adicionales al aspecto económico, que se otorgan a los colaboradores por parte de la organización, a fin de hacer más agradable la jornada laboral, mejorar su calidad de vida y la percepción acerca de su relación con la empresa.

Esta investigación se llevó a cabo en el Laboratorio Clínico Referencia a través de un plan de trabajo y un diagnóstico, el cual nos proporcionó la información para su desarrollo. Donde se busca respuestas y las inquietudes que se pueden presentar referentes al salario emocional.

En los documentos que se presentan a continuación se coleccionan todos los datos y características que han sido obtenidos mediante la herramienta de trabajo, aplicada a un departamento de dicha empresa, identificando así la problemática que afecta de manera directa al salario emocional.



1.1 Historia

Referencia Laboratorio Clínico fundado en septiembre de 1983, cuenta con más de 35 años establecidos en el mercado. Está reconocido nacional e internacionalmente como un laboratorio de alta confiabilidad, gracias a la revolución que ha llevado a cabo en los estándares de calidad y el minucioso control que practica en la realización de las pruebas clínicas.

Como empresa líder, transmite a todo el personal su filosofía de calidad y humanización en los servicios de salud, lo que hace de REFERENCIA una empresa sin igual en el país, gracias a este moderno y eficiente modelo laboral.

Referencia laboratorio clínico cuenta con 37 años establecido en el mercado está reconocido nacional e internacionalmente como un laboratorio de alta confiabilidad, gracias a la revolución que ha llevado a cabo en los estándares de calidad y el minucioso control que practica en la realización de las pruebas clínicas.

La familia Referencia Laboratorio Clínico como empresa líder, transmite a todo el personal su filosofía de calidad y humanización en los servicios de salud, lo que hace de REFERENCIA una empresa sin igual en el país, gracias a este moderno y eficiente modelo laboral.

REFERENCIA ofrece a la comunidad más de 600 pruebas clínicas, incluyendo pruebas de alto nivel de especialización y consultorías para confirmar casos de difícil diagnóstico, siendo uno de sus principales compromisos la entrega rápida y oportuna de los resultados.

1.2 Calidad Certificada

REFERENCIA acaba de someterse a la inspección del Colegio Americano de Patólogos (CAP) para certificarse como un Laboratorio CAP, y así convertirse en el décimo laboratorio certificado por el CAP en Centroamérica y El Caribe. Es además el primer laboratorio clínico del país y de toda el área del Caribe en recibir la certificación internacional del estándar de gestión de la calidad ISO 9001, ISO 15189, IQNET, por su compromiso de servicio y mejoramiento continuo de los procesos.

En las pruebas de parentesco por ADN que realiza, está acreditado por la American Asociación of Blood Banks (AABB) y certificado ISO 17025 por ECA. El Departamento de Proyectos Especiales dispone de personal certificado para el manejo de material biológico entre países, con las regulaciones de seguridad tanto para el transporte de muestras diagnósticas como el de sustancias infecciosas, basado en las Normas IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional), ya que procesa pruebas procedentes de países de Centroamérica y El Caribe, entre los que citamos: Nicaragua, El Salvador, Honduras, Trinidad y Tobago, y Haití.

Nuevas pruebas Especiales

Estar a la vanguardia significa dar los pasos necesarios para que el paciente tenga acceso a las tecnologías y nuevas pruebas clínicas. Por tal razón, Referencia se mantiene incorporando a su amplio menú pruebas de gran importancia para la clase médica. Entre las más recientes que ofrece se encuentran pruebas con modernas plataformas:

Biología Molecular

Moderna plataforma de última generación con tecnología PCR, cargas virales de VIH, Hepatitis C, Hepatitis B, Genotipificación de Hepatitis C, Genotipificación Viroseq HIV-1, Genotipificación HPV Alto Riesgo, Flu A/B y VRS, Herpes I y II, Cytomegalovirus, Chlamydia, Dengue, Diferenciación Dengue-CHIKV, Zika.

Detección de TB:

QuantiFERON®-TB Gold In-Tube, GeneXpert ® Sistema para identificación de MTB, Micobacterium TB Resistencia por PCR, y MDR-TB y XDR-TB.

Microbiología:

Sistema Genexpert®, Estreptococo del Grupo B, Norovirus, Sistema FilmArray con Panel Gastrointestinal, Panel Respiratorio, Panel Meningitis / Encefalitis, y Panel de Sepsis.

Más de 400 especialistas en bioanálisis, apoyados por consultores médicos, directores, supervisores, empleados administrativos y mensajería, se dedican única y exclusivamente a satisfacer las necesidades del cliente.

En cuanto a estructura física, REFERENCIA dispone de 44 centros de servicios a nivel nacional, todos conectados en red, con la capacidad de ofrecer estándares de calidad homologados, rápida entrega de resultados, sin importar el lugar donde se encuentren ubicados, gracias a una plataforma digital de última generación.

Misión

Es nuestro compromiso ineludible y constante el cumplir con las siguientes responsabilidades:

Clientes

Les aseguramos un servicio de alta calidad, oportuno, de fácil acceso, reconociendo que es nuestro activo más importante.

Servicios

Aseguramos su estandarización y confiabilidad, así como su utilidad y carácter innovativo, resultado de un amplio sistema de control de calidad.

Empleados

Les aseguramos un ambiente apropiado para que puedan demostrar su compromiso, actitud de servicio, integridad y nivel de conocimiento.

Comunidad

Le aseguramos nuestro compromiso con la salud del público general, mediante una respuesta rápida a las necesidades de la salud pública, efectiva coordinación con las autoridades, minimizando nuestro impacto ambiental.

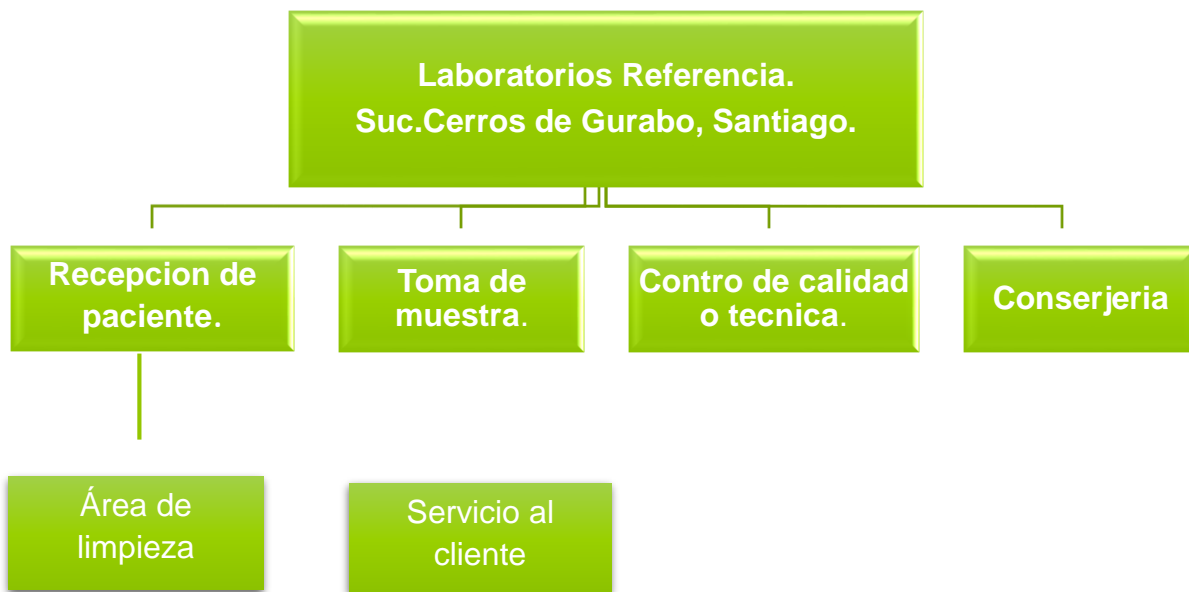
Visión

Ser la primera opción de servicios clínicos de referencia para la comunidad médica nacional y del Caribe, como resultado de nuestra avanzada tecnología, calidad, accesibilidad y nivel de servicio.

Valores

- Respeto a compañeros y clientes.
- Confidencialidad.
- Discreción.
- Compromiso con la empresa y sus normas.
- Honestidad.
- Competencia profesional.

1.3 Organigrama



1.4 Departamento objeto de estudio

- Departamento de servicio al cliente.

1.5 Explicar por qué ha seleccionado a este departamento

Este departamento fue seleccionado porque entendemos que es uno de los departamentos que tienen que permanecer más motivados por tener el primer contacto directo con los clientes, por lo tanto, si están motivados o muy alegres en su trabajo la empresa se verá beneficiada por su desempeño laboral alcanzando así sus objetivos y nosotros un nuevo impacto en ellos con nuestro proyecto.

1.6 Personas serán analizadas en este proyecto (el número de participantes de que serán objeto de estudio debe estar entre 5 y 10 personas, incluyendo el líder).

Nombres	Teléfonos	Correos Electrónicos
Luis Darío Rodríguez S	849-639-4340	luissuarez@gmail.com
Reymi E. Bisono Mejía	849-763-2958	r2343@labreferencia.com
Esmerlin Ramírez Cepin	829-459-8256	r4288@labreferencia.com
Katherine E. Lora Veloz	829-974-3001	r3727@labreferencia.com
Edili de León González	829-964-0812	edilifye280210@gmail.com
Naraly S. Díaz Báez	829-980-2755	naralydiaz123@gmail.com

1.7 Tareas que estas personas realizan como parte de sus labores.

Aquí las tareas serán generalizadas, ya que al departamento que nos dirigimos todos cumplen los mismos roles laborales.

Oficiales de servicios:

- Recibir caja
- Facturar a pacientes
- Buscar resultados de paciente que pasan por oficinas y llevarlos a firmar a las bioanalistas
- Archivar facturas privadas
- Tirar listados de resultados para paciente pendiente por pasar

Encargada del área de servicio:

- Hacer cuadros de caja
- Preparar envíos
- Preparar facturas de seguros
- Preparar orden de compras
- Actualizar archiveros cada mes

1.8 Indicador ha seleccionado y explicar el por qué la elección del mismo.

- Nivel de compromiso de los empleados: ¿En qué medida el comportamiento de los empleados contribuye a los objetivos generales de la empresa?

Elegimos este indicador tomando en cuenta que, dependiendo el comportamiento de un trabajador en entorno laboral, puede afectar o beneficiar la empresa. Es muy importante resaltar que los trabajadores son las columnas y si ellos no tienen buen comportamiento por falta de motivación, la empresa corre el riesgo de no cumplir sus objetivos, en este caso Laboratorio Referencia.

1.9 ¿Cuáles son los cambios que esperas ver como resultado de este proyecto?

Los cambios que esperamos ver en este proyecto es que la empresa empiece a pensar más en el empleado que es parte fundamental en la empresa para que este pueda dar lo mejor y puedan cumplir con sus objetivos. Si tenemos un empleado feliz, motivado y cómodo en su ambiente de trabajo este velará por la empresa y será 100% más productiva. Esto se logra si la empresa empieza a incentivar de manera emocional a los empleados ofreciéndoles propuestas que sean de bien tanto para el empleado como para la empresa.

Por otra parte buscamos crear un impacto en la empresa en base a sus empleados enfocándonos en el valor de sí mismo, que los empleadores reconozcan el valor y merecimiento de sus trabajadores por medio de nuestro proyecto como herramienta para su futuro empresarial, ya que por medio de esta investigación nos acercaremos más a sus trabajadores y contrarrestaremos lo que son inquietudes y anhelos, que como trabajadores desean ser correspondido, buscando soluciones emocionales y ambientales, para mejorar el comportamiento de los trabajadores, tomando en cuenta su valor como persona, tranquilidad y compromiso tanto con ellos mismo, como para el Laboratorio Clínico Referencia.

1.10 Creación de una herramienta de Salario Emocional (32 preguntas - 5 demográficas y 3 relacionadas con los 9 elementos / 3 preguntas x cada elemento)

Aplicado a los empleados del departamento servicio al cliente de la empresa Referencia



¡Hola! Somos los estudiantes: **Doralis Peña Peralta, Johanna Lisette Suero Reynoso y Ariel de Jesús Abreu**, participantes del Curso Final de Grado, de la Universidad Abierta para Adultos UAPA., En estos momentos nos encontramos realizando un estudio sobre: **Incidencias del Salario Emocional en el Bienestar Organizacional y sus Factores para el Laboratorio Clínicos Referencia**. Sé que su tiempo es valioso, pero me gustaría que me cediera unos minutos. Las respuestas son totalmente anónimas y estrictamente confidenciales.

Marque con una X, la (s) alternativa(s) que considere convenientes:

Marque con una X, la (s) alternativa(s) que considere convenientes:

Nombre: _____

1. Género:

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad:

- a) Menos de 18 años
- b) 18-24 años de edad
- c) 25-34 años de edad
- d) 35-44 años de edad

e) 45-54 años de edad

f) 55 o mayor

3. Grado académico:

a) Bachiller

b) Licenciado

c) Doctor/a

d) Magister

e) Otro (especifique) _____.

4. Cargo que ocupa en la organización:

a) Operativa

b) Administrativa

c) Gerencial

d) Servicios

5. Tiempo laborando en la empresa:

a) Menos de 1 año

b) 1-5 años

c) 6-10 años

d) 10 o más.

➤ **Componente del Salario emocional 1 de Salario Económico**

6. ¿Recibe el pago monetario de forma puntual?

a) Nunca.

b) Muy pocas veces.

c) En ocasiones.

d) Casi siempre.

e) Siempre.

7. ¿La empresa le provee un salario competitivo?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

8. ¿La empresa le proporciona bonificación?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

➤ **Componente del Salario emocional 2 del Ciclo de Vida del Colaborador**

9. ¿Se siente acogido desde el primer momento como colaborador de la empresa?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

10. ¿Al momento de ingresar a la empresa le fue entregada una descripción de puesto por competencias?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

11. ¿El líder participa en la evaluación del desempeño?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) siempre

➤ **Componente del Salario emocional 3 Relación con el jefe Inmediato.**

12. ¿Su jefe inmediato resuelve en tiempo y forma los inconvenientes o dudas que usted pueda tener sobre el trabajo?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

13. ¿Su jefe Inmediato esta cuando lo necesita, le contesta los correos y las llamadas?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

14. ¿Su jefe Inmediato le da retroalimentación sobre su desempeño laboral?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

➤ **Componente del Salario emocional 4 Equipos y Herramienta.**

15. ¿La empresa le proporciona una plataforma informática para realizar sus labores?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

16. ¿La empresa le provee servicio de internet?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

17. ¿La empresa le provee los mobiliarios que necesita para trabajar?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

➤ **Componente del Salario emocional 5 Expectativas.**

18. ¿Se siente emocionado con el crecimiento que puede tener dentro de la organización?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

19. ¿Con que frecuencia sueñas, ser reconocido o promovido en su trabajo?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

20. ¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

➤ **Componente del salario emocional 6 Balance vida y Trabajo.**

21. ¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

22. ¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

23. ¿Tus asignaciones laborales tienen impacto ante lo esperado en tu futuro?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

➤ **Componente del salario emocional 7 Reto y Aprendizaje.**

24. ¿Sus funciones lo mantienen motivado dentro de la organización?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

25. ¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

26. ¿Consideras que tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

➤ **Componente del salario emocional 8 Crecimiento personal y Profesional.**

27. ¿Está satisfecho en la forma que su organización invierte en su capacitación y educación?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

28. ¿Está satisfecho con las oportunidades que le presentan para aplicar sus habilidades y experiencias?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

29. ¿Su organización está comprometida con su desarrollo profesional?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

➤ **Componente del salario emocional 9 Cultural Empresarial.**

30. ¿Está orgulloso de ser colaborador de esta organización?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

31. ¿Están los valores de la organización alineados con los que tú consideras importantes en tu vida?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

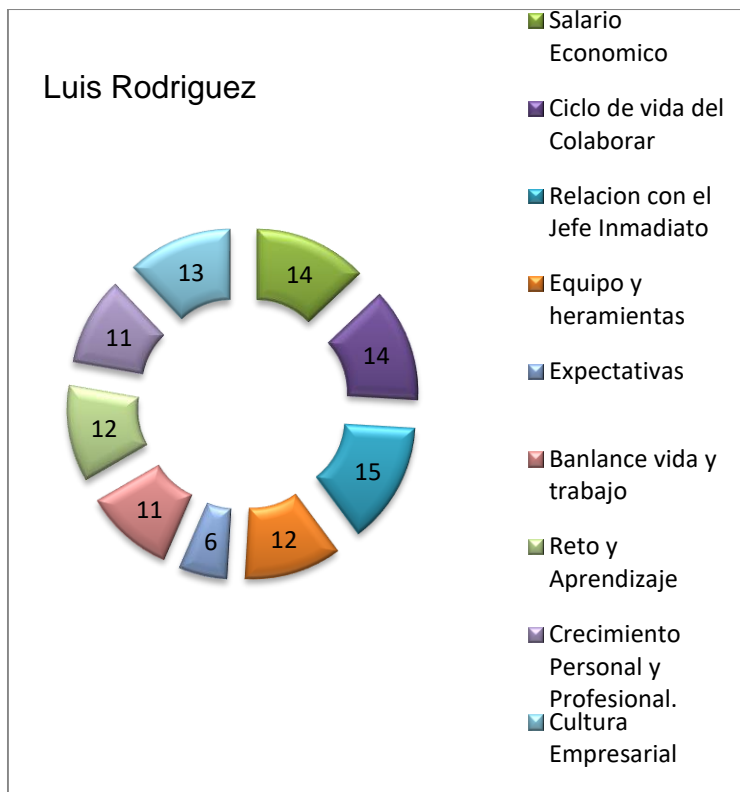
32. ¿Consideras que la empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso?

- a) Nunca.
- b) Muy pocas veces.
- c) En ocasiones.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

2. APLICACIÓN Y DIAGNOSTICO DE UNA ENCUESTA DE SALARIO EMOCIONAL.

2.1 Aplicar la herramienta de Salario Emocional al grupo de estudio (colaboradores y al líder).

2.2 Evidencia de los resultados de la encuesta individuales.



Escala de Resultados	
Nunca	1
Muy pocas veces	2
En ocasiones	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Según los datos establecido en esta gráfica, el **elemento mejor evaluado** por Luis Rodríguez, es el de **relación con el jefe inmediato** con 15% y el **elemento peor evaluado** ha sido el de las expectativas con 6%.

Aparte de las expectativas, podemos buscar la manera de mejorar el balance vida y trabajo y crecimiento personal y profesional. Consideramos que permitirle contar su propia historia, acerca de lo que están haciendo para el apoyo del laboratorio clínico Referencia, proporcionar retroalimentación constante en los aspectos positivos, expresando sus ideas ayudaría a que el clima laboral sea más favorable para Luis, como para el laboratorio Referencia.



Escala de Resultados	
Nunca	1
Muy pocas veces	2
En ocasiones	3
Casi siempre	4
Siempre	5

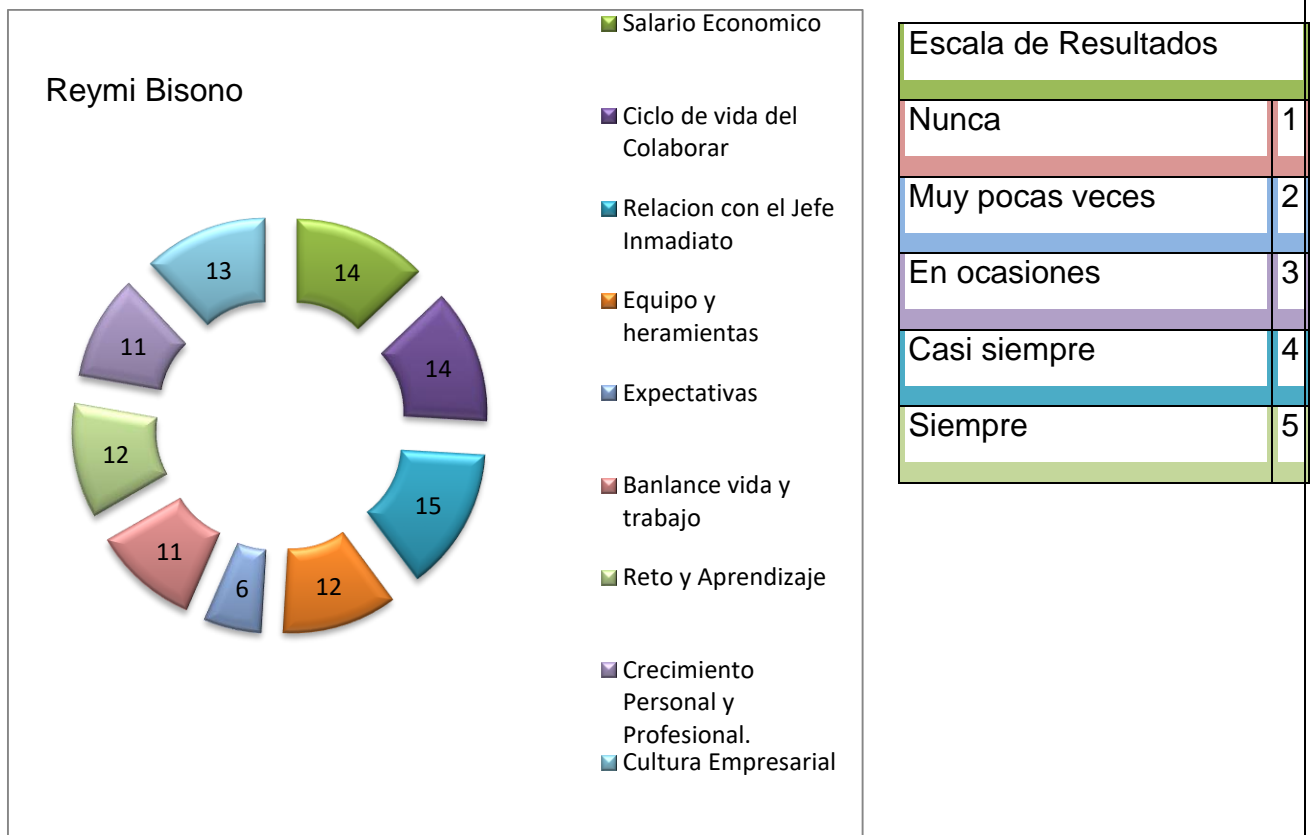
Según la encuesta y la gráfica presentada, los elementos mejor evaluados por Esmerlin Ramírez fueron:

- **Ciclo de vida laboral con 13 %.**
- **Equipo y herramientas con 13%.**

El elemento peor evaluado es **cultura empresarial** con 6%.

Realmente al igual que el elemento cultura empresarial, en este caso deben de ser también tratados el balance vida y trabajo, expectativas y crecimiento personal y profesional, por las puntuaciones antes vistas.

Entendemos que la cultura empresarial se orienta más a la participación y construcción de compromisos a largo plazos, pero esto también podríamos manejarlo de manera positiva enfocándonos en que la comunicación de esas ideas, sean de manera afectiva y motivadora, para crear una imagen fuerte no solo en sus empleados, sino en sus clientes.



Según la encuesta contestada y la gráfica antes presentada, el elemento del salario emocional **mejor evaluado** por Reymi Bisono es **la relación con el jefe inmediato** con 15%. Por otro lado, el **elemento peor evaluado** es de **expectativas** con 6%.

La empresa en este caso el laboratorio clínico Referencia, podría optar por realizar actividades que crean sentido de pertenencia, ayudaría en lo que es familiarizarse más, incrementaría lo que es el compromiso laboral. También fomentar lo que es innovación de una manera u otra los motiva a cambiar su actitud, mostrarle que sus opiniones como empleados también son válidas e importantes en la empresa. Para Reymi Bisono sería de gran ayuda ya que se caracteriza por ser una persona muy sociable y brindar ayuda a los demás.



Según la encuesta y la gráfica presentada, Edili De León **el elemento mejor evaluado es equipo y herramientas** con un 15%.

El **peor elemento evaluado** es el de reto y aprendizaje con 9%.

Los siguientes elementos del salario emocional a mejorar según los resultados de su encuesta son; ciclo de vida del colaborador, balance vida y trabajo, cultura empresarial y relación con jefe inmediato. Todo esto va de la mano si nos enfocamos en el reto y aprendizaje puede mejorar en cierta parte los demás, ya que se va sentir más confiada en sus capacidades de solución, trato hacia los demás y sobre todo sentirse bien con ella misma, como persona y colaboradora del laboratorio clínico Referencia.



El **mejor elemento evaluado** a Katherine Lora son el **salario económico, equipo y herramientas**, ambos con 15%. Mientras que el elemento del salario emocional **peor evaluado**, es **expectativas** con 7%.

Aparte del elemento expectativas, hay que buscar mejorar lo que es el balance vida y trabajo, reto y aprendizaje. Está de más decir que son cosas que van de la mano, entendemos que impartiendo talleres de capacitación e inteligencia emocional ayudaría a mejorar los tres en sus diferentes aspectos.

También innovando y dándoles la oportunidad de mostrar sus destrezas en sus áreas pertinentes.



Escala de Resultados	
Nunca	1
Muy pocas veces	2
En ocasiones	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Según la encuesta y la gráfica antes presentada los elementos **mejores evaluados** de Naraly Díaz, son:

- **Relación con el jefe inmediato.**
- **Equipos y herramientas.**

Mientras que el **elemento peor evaluado** es **crecimiento personal y profesional**.

Aparte del crecimiento personal y profesional, también se tiene que mejorar cultura empresarial, balance vida y trabajo, para ella es de gran valor crecer, entender que en esa empresa hay buen clima laboral. La empresa puede dar oportunidades de crecimientos constatare creando más departamentos que sean de mayor escala en las zonas norte.

Es considerada como una excelente líder por sus colaboradores y eso ayuda un poco más a que el clima laboral, sea manejable en el laboratorio clínico Referencia.

2.3 Realizar un resumen con los hallazgos del grupo.



Escala de Resultados	
Nunca	1
Muy pocas veces	2
En ocasiones	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Según lo presentado en la gráfica, el elemento **mejor evaluado** en el

grupo del Departamento de servicio al cliente del laboratorio Referencia, ha sido **equipo y herramientas, ciclo de vida del colaborador ambos con 14%.**

El peor evaluado es el elemento **expectativas, crecimiento personal y profesional ambos con 9%.**

Una vez analizado estos dos elementos antes visto, es importante saber que según la gráfica grupal hay otros elementos del salario emocional a los cuales tenemos que prestarle atención, aunque no haya sido el peor evaluado, esto nos servirá para

Buscar alternativas de soluciones con sentido enfocado al departamento de servicio al cliente en el laboratorio clínico Referencia.

Entre estos elementos están los siguientes:

- Balance vida Trabajo.
- Reto y Aprendizaje.

Resaltándole que el elemento peor evaluado después del crecimiento personal y profesional, son las expectativas. Tomando en cuenta que las personas con el nivel más bajo en las expectativas son Luis Rodríguez, Reymi Bisono y Katherine Lora.

La mayoría de los colaboradores tienen buena relación con el jefe, pero eso no impide que ellos necesiten mejorar sus capacidades personales y laborales. Buscar crecimiento profesional para sentirse bien con ellos mismos, siempre es importante recordar que cuando te sientes bien contigo mismo todo eso es reflejado en lo que haces.

2.4 Interpretación de los resultados.

De acuerdo al análisis Tarrix aplicado al departamento de servicio al cliente del laboratorio clínico Referencia, por medio de entrevistas escritas y también verbales afianzamos los resultados ya obtenidos con los colaboradores, por medio de las encuestas, no obstante, a eso, en esta ocasión pudimos evaluar con más detenimiento sus inquietudes y situaciones, las cuales son muy importante a la hora de presentar mejoras por vía de nuestro proyecto.

En el departamento de servicio al cliente el elemento mejor evaluado después de las entrevistas ha sido, el de relación con el Jefe inmediato, mientras que el elemento equipo y herramienta que está en un nivel más alto en la gráfica grupal, pasa a un nivel medio, a la hora de las entrevistas con los colaboradores.

Consideramos que llevar una buena relación con el jefe inmediato les facilita a los colaboradores a expresarse con más fluidez, los colaboradores fueron muy acertados en este caso, para ellos su líder la Sra. Naraly Diaz, es una excelente líder; sus expresiones hacia su persona fueron, siempre está dispuesta a escuchar y ayudar, también pelea por nosotros.

Pero hay que tomar en cuenta que tener una buena relación con el jefe inmediato no escatima a los demás elementos, como las expectativas, el crecimiento personal y laboral, ya que son los elementos de niveles bajos. Todo esto a causa de desilusiones en algunos colaboradores, considerando que los medios de crecimiento son muy pocos, por ser una sucursal. Un ejemplo de esto es que Srta. Katherine Lora nos comenta en la entrevista que ella siente 0% de motivación en la organización, ya que como colaboradora del laboratorio Clínico Referencia no ve posibilidades a nivel profesional.

En su mayoría el elemento reto y aprendizaje en la entrevista fue evaluado nivel medio ya que algunos de los colaboradores resaltaron donde tenían que ser reforzados, según la Srta. Esmerlin Ramirez requiere capacitación en

servicio al cliente, Srta. Edili de Leon manejar mejor lo que es la tolerancia y la paciencia, Sr. Luis Rodríguez en informática avanzada, mientras que Sra. Reymi Bisono requiere rendimiento en el ámbito laboral, tener mejor servicio y comunicación con el cliente.

Se pudo percibir mucha desmotivación y eso es esencial para el buen rendimiento del colaborador, es difícil estar en una empresa donde no sientes tu crecimiento, superación personal y profesional. Pero todo esto puede servir de impulso para marcar la diferencia, tomando en cuenta los talleres de capacitación adecuados a esas necesidades antes mencionadas, también un curso taller de inteligencia emocional.

Estamos claros, que para conseguir los mejores niveles de productividad empresarial es totalmente necesario mantener motivados a todos los colaboradores de la organización. Por otra parte, es considerado la parte más difícil de manejar por las diferencias en sus entrevistas, en cuanto a sus necesidades.

Las personas no son máquinas y, por lo tanto, para funcionar óptimamente en el engranaje de una empresa no es suficiente con que los empleados tengan capacitación técnica. La parte emocional cuenta y mucho, y si los colaboradores no están satisfechos en la empresa, no sienten que cumplen sus expectativas, que crecen como personas y profesionales, que no tienen posibilidades de verse más allá, con un clima laboral que no es el idóneo no

van a rendir al cien por cien, por lo que los resultados acabarán resintiéndose negativamente.

La motivación de los colaboradores es todo un arte y como en toda actividad artística se fusionan aspectos técnicos con cuestiones que tienen más que ver con tener mano izquierda y saber comportarse de forma asertiva y empática con los distintos miembros de una organización. Es importante resaltar que se trata de un equipo, de un grupo que debe trabajar en aras de conseguir un objetivo común. Pero cada individuo tiene también sus propias metas personales y formas distintas de ver las cosas. Por eso cada incentivo o acción para motivar a los colaboradores puede funcionar de forma diferente en cada persona.

Es de gran valor para nosotros aportar esperanza, alegría, cambios, crecimiento, motivación laboral y todo esto se puede lograr, afianzando la comunicación, buscar la manera de que los colaboradores se sientan satisfechos con lo que van observando en ellos mismos, implementando talleres de capacitación según sus necesidades. También podemos animarlos expresándole lo que han hecho bien, lo que esperamos de ellos, porque entendemos que ellos son capaces, ofreciéndole oportunidades de crecimiento, tomando en cuenta que estén en los puestos correctos. Esto ayudara a que el departamento de servicio al cliente se sienta comprometido lograr los objetivos en conjunto con el laboratorio clínico Referencia.

2.5 De acuerdo con el indicador elegido para tu trabajo ¿Qué objetivos buscas lograr?

De acuerdo con el indicador seleccionado que es el siguiente: "Nivel de compromiso de los empleados" Los objetivos que se quieren lograr para que el colaborador quiera permanecer en la organización son los siguientes:

- Incrementar la capacitación continua del personal en su área un 30% en los próximos 4 meses.
- Implementar programas de formación profesional para fidelizar a los empleados tales como: Becas y bonos de estudios periodo de 9 meses.
- Afianzar el trabajo en equipo, para lograr una buena armonía en 40%, en los próximos 6 meses.
- Reconocer la buena labor de cada empleado, para incrementar el buen trabajo un 70% en los próximos 8 meses.

Dentro de la cultura organizacional están:

- Motivar a los empleados a proponer ideas novedosas de como innovar, por lo que les facilita recursos y flexibilidad, con las actividades en los próximos 8 meses.

2.6 Expresar en términos económicos el indicador seleccionado el ahorro que se obtendrá con la aplicación de este proyecto de salario emocional.

Nivel de compromiso de los empleados: ¿En qué medida el comportamiento de los empleados contribuye a los objetivos generales de la empresa?

Las organizaciones buscan personal capacitado y que sea de mucho beneficio para poder cumplir con los objetivos de la empresa, el salario emocional busca incremento de los índices de eficacia y eficiencia. Reduce el absentismo laboral. Disminuye la rotación de personal y reduce los costos asociados procesos de selección y formación. Mejora la imagen y reputación de la empresa.

Nuestro elemento en este proyecto de investigación del salario emocional, Nivel de compromiso de los empleados: ¿En qué medida el comportamiento de los empleados contribuye a los objetivos generales de la empresa?

Sabemos que los empleados que se sienten motivados y bien remunerados son más eficientes, en dicho departamento de servicio al cliente del laboratorio referencia, varios colaboradores tiene diferentes formas de sentirse motivados por la organización.

2.7 Ahorro que se obtendrá con la aplicación de este proyecto de salario emocional.

Los empleados cobran 22,000.00 pesos de salario, lo cual trabajan 8 hora diaria, según la desmotivación es que ellos pierden mucho tiempo y no atienden los suficiente cliente diarios, pero con este proyecto, la empresa tendrá la ganancia de que el tiempo será más efectivo y tendrán más oportunidad de recibir un número mayor de clientes asistido, ya que el promedio de cliente es 40 por representante, con este enfoque podrán asistir 60 o más lo cual eso le genera un 40% de ganancia por cliente asistido y mejor atendido.

El empleado se sentirá más feliz y mejor motivado para realizar su trabajo, al implantar las mejoras en las áreas necesarias.

3. PROGRAMA DE SALARIO EMOCIONAL

3.1 Seleccionar la herramienta de Psicología Positiva que utilizaras para tu proyecto.

La psicología positiva se basa en muchas herramientas diferentes para ayudar a los individuos y a las organizaciones a identificar sus fortalezas y a utilizarlas para aumentar y mantener sus niveles de bienestar. El desarrollo de las fortalezas requiere un proceso de autoexamen, autodescubrimiento y reflexión. Para que alguien entienda realmente cuáles son sus puntos fuertes, necesita mirar hacia dentro, por eso es de gran importancia la implementaciones de actividades con el compromiso de obtener bienestar en lo personal y laboral.

La herramienta seleccionada para implementar las actividades del Laboratorio Clínico referencia, es el **PERMA** basado en las investigaciones de Martin Seligman, las personas son felices a medida que alcanzan todos o algunos de sus pilares en mayor o menor medida.

Según el modelo PERMA, la felicidad se alcanza a medida que nuestros niveles de satisfacción aumentan en 5 pilares básicos:

- La generación de emociones positivas.
- Cultivar relaciones positivas.
- La motivación o engagementen el sentido del «fluir».
- Dar sentido y significado a la vida .
- Tener sensación de logro.

A continuación, tomando lo antes dicho, le presentamos el PERMA de nuestro programa, con las actividades suscritas, las cuales darán pasos a resultados lleno de compromiso, altas expectativas para el departamento de servicio al cliente en general.

PERMA



El mejor yo posible

Se les pide a los colaboradores que acudan al laboratorio durante cuatro días seguidos, con la intención de que cada día los colaboradores dediquen 20 minutos a escribir una descripción de su mejor yo futuro posible, esencialmente que contemplen el mejor futuro para todas las áreas de sus vidas.

Esta intervención implica imaginar tus objetivos más importantes y profundamente arraigados, e imaginar la vida después de haberlos cumplido con el mayor detalle posible.

Al descubrir que los colaboradores escribieron sobre sus visiones durante veinte minutos, cuatro días seguidos, les ayudara a obtener lo siguiente:

- Tuvieron aumentos inmediatos en los estados de ánimo positivos.
- Estaban más felices varias semanas después.

Aquí se consideraran sus objetivos más significativos en las diferentes áreas de su vida: profesional, social, romántica, física, o cualquier otra categoría de su elección

Luego imagine su vida después de que todo haya ido tan bien como sea posible:

- ¿Qué estaría haciendo?
- ¿Dónde estaría viviendo?
- ¿Cómo serían tus días?
- ¿Cómo te sentirías?

Este ejercicio puede ayudarte a ver de forma explícita tu propia comprensión de lo que podría significar la autorrealización en tu caso.

Autora: Laura King.

Carta de Gratitud

En casi todo momento de la vida, existen razones específicas para estar agradecido con alguien; sin embargo, muchas veces no se encuentran las palabras o acciones para mostrar agradecimiento. Una buena manera de lograrlo es escribir una carta a esa persona detallando las razones por la que estás agradecido. Al final, puedes enviarla por correo electrónico e incluso entregarla personalmente.

Siglas y Acrónimos.

Esta dinámica es idónea cuando hay nuevos agentes, pues así conocerán conceptos básicos establecidos en las políticas de la empresa.

Por ejemplo: para el tema “trato al cliente”, los conceptos relacionados podrían ser cortesía, amabilidad, compromiso, etc., y la idea es que los trabajadores sean capaces de asociarlos rápidamente, sin pensar.

El equipo es distribuido en grupos de tres los miembros no se conozcan demasiado o hayan interactuado poco. A cada grupo se le asignan temas que pueden o no repetirse, junto con lápiz y papel para que cada miembro escriba todos los conceptos relacionados que se le vienen a la mente.

Zumba con los generos que mas le gusta al equipo.

Hacer ejercicio físico ayuda tanto a cuerpo y mente.

De hecho, la inactividad física unido a los malos hábitos alimentarios son enemigos que impactan directamente en la felicidad y productividad del laboratorio, para que cada uno de los colaboradores se sientan más aliviados y puedan deshacerse del estrés diario.

Breve introducción y reflexión de un libro que te inspire a ser mejor.

Mecanica:

Aquí cada colaborador tiene la oportunidad de expresar lo que entendio del libro seleccionado por el, porque es importante

Para el o ella, en que le ayudo en su ambito profesional y personal.

Beneficio:

Autocontrol en si mismo, mejor perspectivas de las cosas creyendo que si existen mejores tiempos para ellos, tambien a tomar mejores decisiones.

Premiacion por Reflexion.

Por la mejor reflexion personal del libro que le inspire ser mejor a cada uno de los colaboradores, donde su premio sera talleres y conferencias en las areas requeridas por los colaboradores.

Elijo crecer hacia...

Objetivo

Estructurar un proceso de crecimiento en situaciones en las que estamos afrontando retos que se van presentando en el laboratrio, pero sin elegirlos ni hacerlo con conciencia plena.

Descripción

Elegir un objetivo que nos suponga un reto y que lograrlo implique superarnos y crecer como personas.

Analizar los pasos y agruparlos en forma de esquema o camino a seguir.

Establecer fechas como plazo para cumplir cada uno de ellos.

Esta actividad ayudara a ser conscientes de nuestro crecimiento y elegir el camino que vamos a seguir incrementa nuestra autodeterminación, autoestima, sentido de logro, emociones positivas,es en sí mismo, un modo de crecer.

Tiempo 45 minutos.

Materiales Lápiz y papel.

Autor M^a Teresa Sánchez

Cliente Misterioso

Cliente misterioso, es una actividad consistente en evaluar a los empleados (principalmente vendedores) que trabajan en contacto directo con los clientes. La actividad se basa en que unas personas (clientes misterioso) elegidas en función de los perfiles definidos por la empresa mantienen una relación directa con los empleados a los que se quiere evaluar y en función del trato recibido y de los indicadores establecidos, se puntúa esa relación. Se trata de una simulación de la actividad que un cliente realiza de manera habitual con una empresa.

Esta herramienta valora el cumplimiento por parte del empleado de las actividades definidas en el proceso de venta.

Con esta actividad el Laboratorio Clinico Referencia pueden medir la atención que sus colaboradores ofrecen a los clientes, con el objetivo de localizar desajustes en el proceso comercial y de esta manera, se pueden tomar medidas correctoras para mejorar la relación y la atención que los clientes reciben de los empleados.

Es aconsejable que toda actividad conste con este proceso:

- Definición por parte de la empresa del proceso de atención al cliente.
- Informar y formar a los empleados del proceso definido en la etapa anterior.
- Elaborar el test de evaluación que debe realizar posteriormente el cliente misterioso.

- Informar a los empleados de la implantación del sistema de evaluación mediante la actividad del cliente misterioso:
- Aspectos a evaluar.
- Valoración y ponderación de cada punto del test en función de la importancia dentro del proceso de atención al cliente.
- Periodicidad de las visitas.
- Medidas correctoras a tomar en función de la puntuación obtenida por cada empleado.
- Seleccionar y formar a las personas encargadas de la actividad de cliente misterioso.
- Realizar la actividad por parte de los clientes misteriosos.
- Elaborar los informes en función de los resultados obtenidos.
- Informar de los resultados a los empleados evaluados.

Juegos de roles

Mecánica:

En esta dinámica de servicio al cliente, el moderador le debe asignar roles de diferentes tipos de cliente y de vendedor, a cada pareja de participantes. Ellos deben actuar de acuerdo con las características asignadas y luego socializar ¿cómo se sintieron actuando en ese papel? ¿Si han notado en ellos alguna de esas características? ¿Si se han enfrentado a una situación con un cliente de ese tipo y cómo lo manejaron?

Recompensa:

La recompensa de esta dinámica de servicio al cliente, estará dada por la votación de los compañeros. La pareja que obtenga el mayor número de votos, será la ganadora.

Beneficios:

Los principales beneficios de esta dinámica de servicio al cliente son:

El reconocimiento de errores propios en la actuación con los clientes reales;

El análisis del tipo de clientes y la mejor manera de abordarlos;

La argumentación y el manejo de objeciones.

Mural de la Fama

Aquí será reconocido y visible para la empresa el colaborador que desempeño mejor su rol, en la actividad juegos de roles, en otras palabras, será el empleado del mes y será incentivado con un bono.

3.2 Explicación del impacto de las actividades en el indicador seleccionado de acuerdo a resultados arrojados en la herramienta aplicada.

El indicador con el que estamos trabajando es **“Nivel de compromiso de los empleados”**, el cual puede ser medido con reuniones individuales, cabe destacar que es de gran relevancia la evaluación de alegría y satisfacción de sus empleados, por medio de reflexiones y comentarios de ellos mismos, y actividades como las antes presentadas.

Teniendo esto en cuenta lo que ha pasado con la pandemia, será clave mantener un alto nivel de compromiso, independientemente de dónde se encuentren los empleados, a lo largo de 2022 y más adelante. Hemos recurrido a algunos de los principales expertos en compromiso de los empleados para examinar sus recomendaciones y garantizar el compromiso de sus empleados.

Esto ayudará a motivar a los colaboradores a solucionar los problemas importantes, fomentar relaciones fuertes entre compañeros y centrarse en el bienestar integral, que es lo que realmente se necesita para llevar a cabo el programa que les vamos a ofrecer.

3.3 Identificar costo económico de las actividades.

Categorías	Mensual
El mejor yo posible.	350.00
Siglas y Acronimos	400.00
Zumba con los generos que mas les gusta al equipo, fuera del Laboratorio.	8,000.00
Breve introduccion y reflexion de un libro que te inspire a ser mejor.	0.00
Premiar a los 3 colaboradores ganadores de la reflexion de libros en el mes de Julio, con talleres de capacitacion en las areas requeridas del colaborador.	20,000.00
Elijo crecer Hacia...	400.00
Cliente Misterioso.	0.00
Juego de Roles.	0.00
Crear un muro de Fama.	5,000.00
Total anual	34,150.00

El programa de actividades de Salario Emocional, para el Laboratorio Clínico Referencia, tiene un costo de \$34,150.00, donde se considera que este costo no es

Nada comparado con la motivación y los resultados obtenidos, mediante este programa implementado al departamento de Servicio al Cliente.

3.4 Análisis de las motivaciones de Graves.

Las motivaciones de cada colaborador son sumamente importantes a la hora de saber como trataremos con ellos, por medio de nuestro programa, por lo tanto, aquí le mostraremos su motivacion según sea el color de las personas en la espiral de Graves.

Desde las motivaciones de **Luis Rodriguez**, es una persona solidaria en si le gusta ayudar al otro sin importar si esta ocupado o no, es mucho de unión, para el es de gran importancia elevar sus expectaivas en el ambito laboral y su preparacion en el area de informatica.

Para comunicarse con Luis Rodriguez de las motivaciones de **SENTIDO DE COMUNIDAD O UNION**, para el las frases recomendadas serian:

- Llevemos la fiesta en paz.
- Hay que unirnos.
- Seguiremos juntos, para alcanzar los objetivos de este mes.
- La union hace la fuerza.

Es muy importante resaltar que podemos hacer mejoras y motivarlo integrandolo a grupos de apoyos dentro y fuera del Laboratorio Clinico Referencia, donde se valore la armonia y pueda transmitir su liderazgo de ayuda hacia lo demas, de esta manera sumariamos a su persona una expectativa diferente en lo personal y profesional.

Las motivaciones de **Edili de Leon** pertenece al color naranja de la espiral de Graves, que es **COMPETIR Y GANAR** en si es una persona realmente de competitiva, su manera de expresarse mayormente se basa en termino de competencia, le gusta que en si resalten sus atributos y inteligencia a la hora de hacer alguna labor o servicio.

Para comunicarnos con ella de las motivaciones **COMPETIR Y GANAR**, podemos utilizar las siguientes frases:

- Fuiste la mejor para atender a ese cliente.
- Eres una chica competitiva.
- Eres muy Eficiente en tu trabajo.

Para la mejorar la motivacion de Edili de Leon debemos de trabajar con restos o metas mensuales, tambien gestionando sus emociones ayudaria bastante.

Las motivaciones de **Katherine Lora** pertence al color amarillo de la espiral Grave, donde para ella el aprendizaje y la independencia es de gran valor para su supervivencia personal y laboral, su manera de expresarse es muy espontanea y sobre todo segura de si misma.

Para comunicarnos con Katherine Lora desde las emociones de **APRENDER**, se pueden utilizar las siguientes frases:

- Es interesante tu forma de tratar al cliente.
- Me gustaria investigar acerca de las metas mensuales.
- Como manejamos los programas para darle mejor servicio al cliente.

Para su mejora en cuanto las motivaciones, podemos implementar talleres de capacitacion en su area requerida, retandola a ella y a sus compañeros dealguna manera u otra icentivamos al equipo de una manera mas dinamica.

Para Naraly Diaz, Esmerlin Lora y Reymi Bisono realmente son jovenes con aptitudes y capacidades similares en ellas predomina mucho lo que es la

organización, el cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa, consideran que el tiempo es indispensable y que las tareas asignadas tienen que estar lo mejor posible dentro de los parámetros exigidos por la misma líder, que la Sra. Naraly Diaz.

Para comunicarnos con ellas desde las motivaciones de **ORDEN** de la pirámide de Graves, utilizaríamos las siguientes frases:

- Ustedes saben como mantener el orden.
- Si se altera el orden establecido la oficina se volvera un caos.
- El secreto de un buen equipo esta en el orden y que todos sepan lo que hay que hacer.
- Con orden y tiempo encontramos la manera de hacer todo y hacerlo bien, como equipo que somos.
- La disciplina es tan importante como el valor.
- Establece el orden; el habito se encargara de mantenerlo.
- El orden es poder.
- Donde hay orden hay carácter.
- Lo que no esta estipulado no se puede hacer.
- Las políticas se cumplen.

Para implementar una mejora en las motivaciones de **Naraly Diaz, Esmerlin Lora y Reymi Bisono**, es importante que resalten que aunque las tres pertenecen al color azul de la pirámide de Graves, las podemos manejar con actividades diferentes pero enfocadas al mismo objetivo, lo que debemos tener en cuenta es el crecimiento profesional y personal de manera constante realizando capacitaciones con entidades reconocidas, guiándonos por las políticas, no obstante eso también se pueden contruir enfocadas en afecto y motivaciones, para esta generación y la que sigue dándole valor a los que es el salario emocional. Creando pertenencia y alegría en cada uno de los colaboradores.

3.5 Comunicación.

En esta sección se comunican los cambios sugeridos, las iniciativas, los nuevos beneficios, etc. Es sumamente importante cuidar esta etapa ya que la forma en que comunicamos los cambios es fundamental para generar el mejor impacto en el proceso.

Las estadísticas demuestran que las empresas que priorizan estrategias de servicio al cliente obtienen una retención de clientes del 92%. Para una empresa, el hecho de mejorar en un 5% su tasa de retención, se traduce en un aumento de los beneficios entre 25% y 95%, según Bain & Company.

El éxito de este programa que le estamos proponiendo se debiera a la soluciones que nosotros como empresa le ofrecemos, ya que hemos analizado cada uno de los casos de los colaboradores de manera independientes, nuestro programa se caracteriza por la motivacion y el sencillo manejo de las actividades que contrae. Su principal ventaja sera que ustedes como empresa obtendran un programa de salario emocional,el cual es nuevo para las instituciones y es de gran valor para la motivacion, pertenencia y fidelizacion de los empleados en las empresas. Todo esto gracias a los aportes del señor Selimang y Graves.

Dentro de nuestros planes de actividades estas estan alineadas a las necesidades en el departamento de servicio al cliente del Laboratorio Clinico Referencia, entre ellas:

- Cartas de Gratitud y El mejor yo posible.
- Siglas y Acronimos.
- Zumba con los generos que mas les gusta al equipo, fuera del Laboratorio.
- Breve introduccion y reflexion de un libro que te inspire a ser mejor.
- Premiar a los 3 colaboradores ganadores de la reflexion de libros en el mes de Julio, con talleres de capacitacion en las areas requeridas del colaborador.
- Elijo crecer Hacia...
- Cliente Misterioso.

- Juego de Roles.
- Crear un muro de Fama.

Estas actividades estan contempladas para traer grandes cambios, como; motivacion, crecimiento personal y profesional, armonizar las expectativas que tienen los empleados de si mismo, crear empatia y capacitarlos en areas requeridas por algunos colaboradores.

Los beneficicios de estas actividades seran inigualables, ya que objetivo principal de ustedes es motivar al empleado de la mejor manera posible buscando alternativa y reconocimiento entre ellos, jugando con su intelecto e inteligencia emocional, creando compromiso personal y laboral, sin dejar afuera las politicas establecida por la institucion.

Es importante para nosotros como empresa resaltar que no hay nada mejor que un empleado feliz y motivado, esto garantiza mantener un ambiente agradable, exelente servicios y trato a los cliente, éxito empresarial.

Toma las riendas y has feliz a tus empleados.

¡El momento es ahora!

3.6 “Road Map” de tus actividades para incrementar el salario emocional. (DESDE EL INICIO DEL PROYECTO HASTA EL FINAL 5 A 6 PASOS)

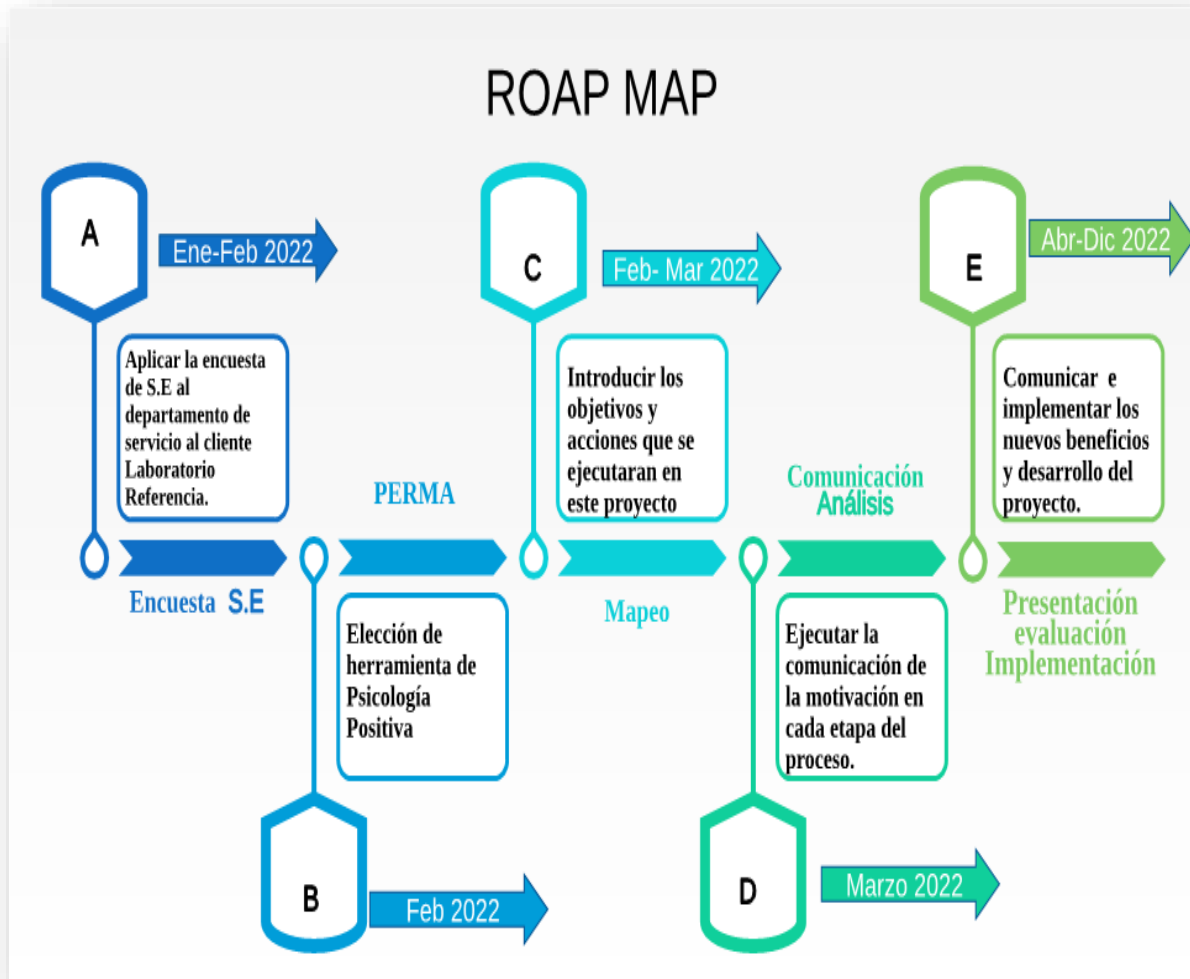
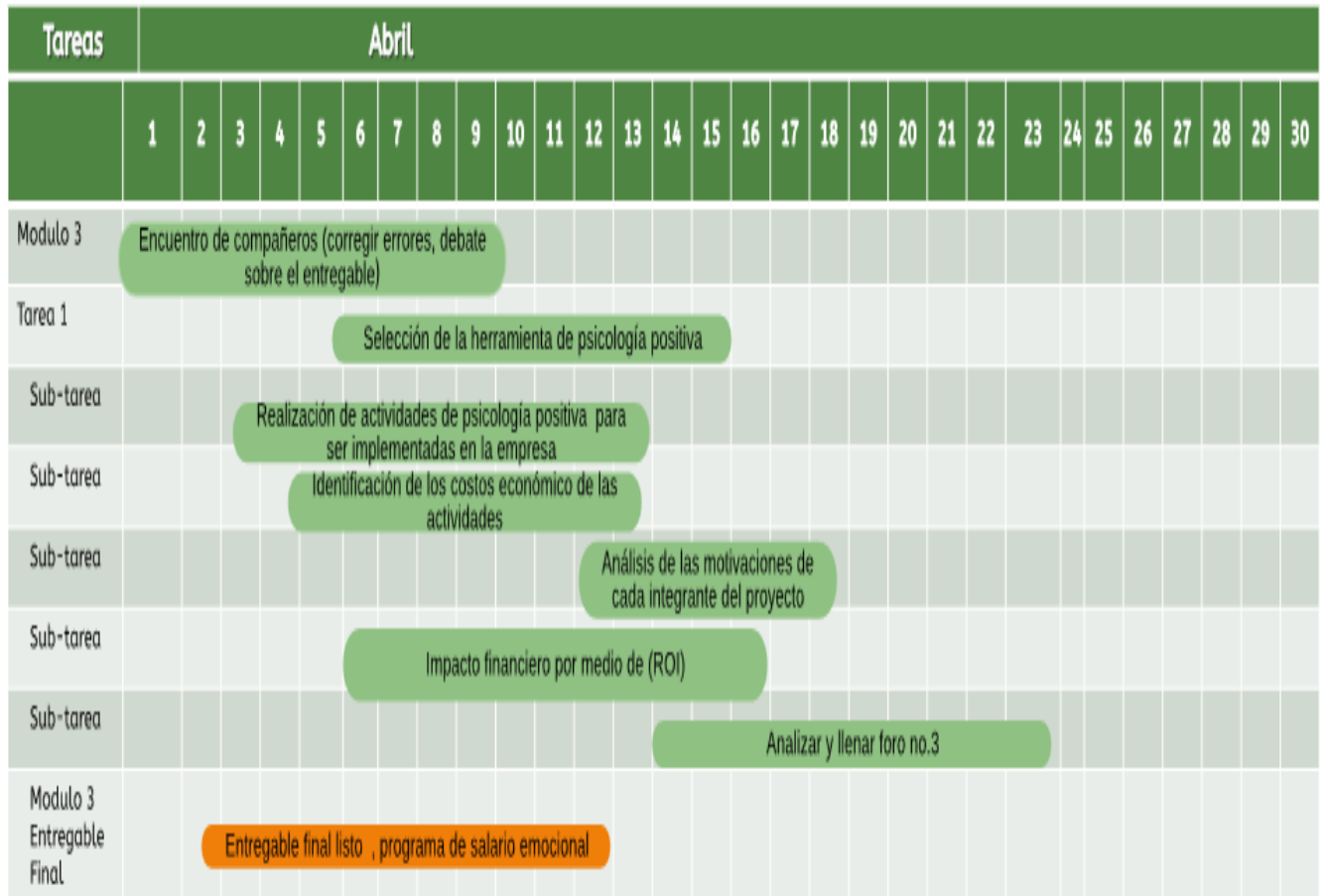


DIAGRAMA DE GANTT



3.8 Confirmar el impacto financiero que se busca obtener con este proyecto (ROI).

Nuestro elemento en este proyecto de investigación del salario emocional, Nivel de compromiso de los empleados: ¿En qué medida el comportamiento de los empleados contribuye a los objetivos generales de la empresa?

Según los resultados obtenidos, se escogieron las actividades que impresionaran de manera directa la Percepción Subjetiva del Bienestar (PSB) del departamento de servicio al cliente de la empresa Referencia Laboratorio Clínico. Los cambios se pueden notar a nivel general en la necesidad y satisfacción de los colaboradores 60% en el periodo 2022 y la reducción en un 40%, los indicadores del nivel de compromiso de los empleados en el departamento de servicio al cliente en el periodo 2022.

Costo financiero de las actividades.

58

Carta de gratitud.	350.00
Juego pelota Caliente.	100.00
Zumba con el género que más le gusta al equipo fuera del laboratorio.	8,000.00
Premiar a los 3 colaboradores ganadores de la reflexión del libro en el mes de julio, con talleres de capacitación en las áreas requeridas del colaborador.	20,000.00
Crear un muro de fama	5,000.00
Total, gastos	33,450.00

El proyecto del Salario Emocional para la Empresa Referencia Laboratorio Clínico, tiene un costo anual de 33,450.00 el cual esta inversión generara más eficiencia en los colaboradores y obtendrán mayor rendimiento que el año pasado 2021.

Ahorro que se obtendrá con la aplicación de este proyecto de salario emocional.

Los empleados cobran 22,000 de salario, lo cual trabajan 8 hora diaria, según la desmotivación ellos pierden mucho tiempo y no atienden los suficiente cliente diarios, pero con este proyecto, la empresa tendrá la ganancia de que el tiempo será más efectivo y tendrán más oportunidad de recibir un número mayor de clientes asistido lo cual el promedio de cliente es 40 por representante, con este podrán asistir 60 o más lo cual eso le genera un 40% de ganancia por cliente asistido y mejor atendido.

El empleado se sentirá más feliz y mejor motivado para realizar su trabajo.

Teniendo en consideración estos datos podemos concluir que el retorno de inversión ROI, es afirmativo, siendo este el 80% del dinero invertido, tomando en cuenta que por cada peso de inversión la empresa va a tener como ganancia un numero de cliente mayor asistido por cada representante ya que el cliente asistido normal es 40 con el programa aumentara a 60 o más.

5 representante x 20: 100 cliente más diarios.

La invención será positiva porque tendrá un mayor número de cliente asistido más que año 2021.

Conclusión

A lo largo de esta investigación hemos podido percibir la importancia que tiene el salario emocional en las empresas, aunque las empresas actualmente no tengan el conocimiento necesario del tema, por lo tanto es algo un poco complejo a la hora de implementar algunas actividades que lleven el nivel del salario emocional a otra dimensión.

Con conciencia todos podemos aportar un granito de arena, nosotros como estudiante de término consideramos que fue un reto muy interesante e importante, ya que es algo innovador, gracias a la asesoría de nuestra Maestra Sagrario Medina y los aportes del Sr. Seligman y la espiral de Graves, entendimos que para obtener resultados de éxito es conveniente combinar el salario emocional y económico.

Todo esto fue satisfactorio en gran manera, porque pudimos apreciar las deficiencias a las cuales les daríamos soluciones mediante nuestro programa, donde las actividades a implementar de psicología positiva y los cálculos, serán favorables para trabajar con el departamento de servicio al cliente del Laboratorio Clínico Referencia aumentando su motivación laboral y cambiar sus expectativas, como decía el Sr. Seligman, la felicidad aumenta por la satisfacción que tienes con la vida misma, conectando emociones, realizar actividades agradables para usted, y propósito en lo hacemos.

Bibliografías

Designs, M. (01 de 01 de 2021). *Referencia Laboratorio Clínico S.A.* Obtenido de Referencia Laboratorio Clínico S.A. : <https://www.labreferencia.com/sobre-referencia/>

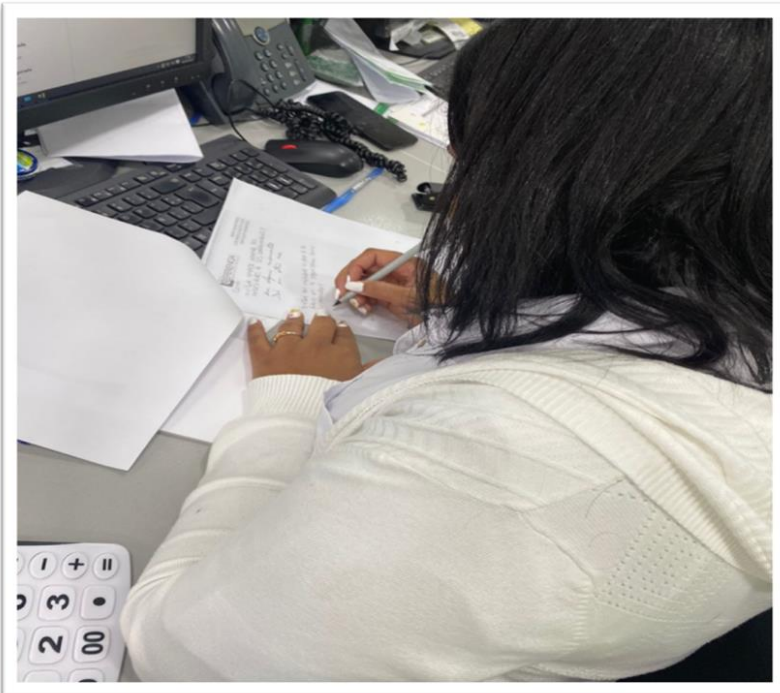
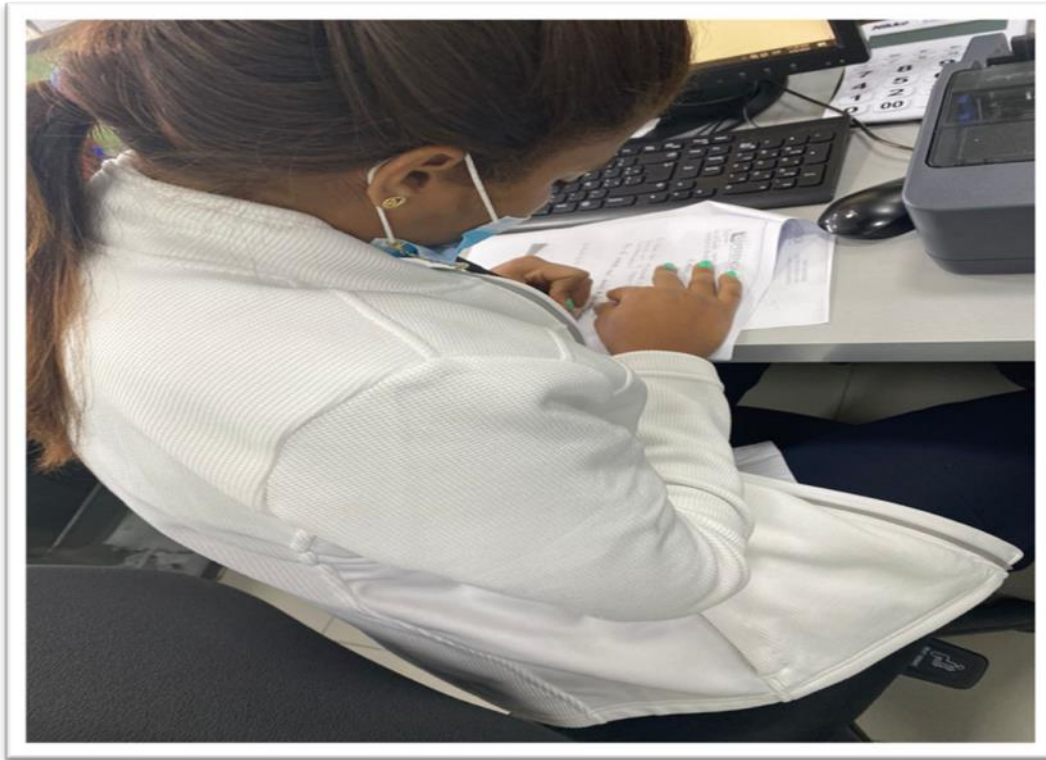
ENAE. (01 de 05 de 2021). *El salario emocional, algo más que una palmada en la espalda.* Obtenido de El salario emocional: definición, ejemplos y beneficios.: https://www.enaes.es/blog/el-salario-emocional-algo-mas-que-una-palmada-en-la-espalda?_adin=02021864894#gref

Designs, M. (01 de 01 de 2021). *Referencia Laboratorio Clínico S.A.* Obtenido de Referencia Laboratorio Clínico S.A. : <https://www.labreferencia.com/sobre-referencia/>

formulario, g. (10 de 03 de 2022). *google formulario* . Obtenido de Encuesta de Salario Emocional al Laboratorio Clínico Referencia.: https://docs.google.com/forms/u/0/d/1zqmdr1ihS94OZNuXDshcU30eJeHFuZ7aKgGNfGTC5Hc/viewform?edit_requested=true

Anexos





Cont.
4-¿Esta empresa atiende las
necesidades de los colaboradores?
- A veces.

5-¿Qué tan motivante es para ti tu
futuro en la organización como
colaborador?

Muy motivador, ya que esta me abre Puertas
a mi carrera y me ayuda a adquirir
experiencia.

6-¿Cuál es la capacitación que requieres?
Capacitarme para tener mejor rendimiento
en el ámbito laboral, tener mejor sens.
al cliente, y mejor comunicación.

Cont.
4-¿Esta empresa atiende las
necesidades de los colaboradores?

A veces...

5-¿Qué tan motivante es para ti tu
futuro en la organización como
colaborador?

7.5/10

6-¿Cuál es la capacitación que requieres?

Capacitación en informática Avanzada.

Cont. LOS RESULTADOS SON MÁS QUE NÚMEROS

10-¿En esta empresa es adecuada la relación que existe entre tus habilidades y tus responsabilidades?
-si-

11-¿Consideras que tus proyectos son suficientes para tu capacidad intelectual?
- NO, AÚN ME FALTAN POR CUMPLIR PROYECTOS EN UN FUTURO.

12-¿Qué tan conectado te sientes con la empresa?
Diría que un 6 de 10.

Cont. REFERENCIA LABORATORIO CLÍNICO PARA NOSOTROS LOS RESULTADOS SON MÁS QUE NÚMEROS

10-¿En esta empresa es adecuada la relación que existe entre tus habilidades y tus responsabilidades?
-si-

11-¿Consideras que tus proyectos son suficientes para tu capacidad intelectual?
- NO, AÚN ME FALTAN POR CUMPLIR PROYECTOS EN UN FUTURO.

12-¿Qué tan conectado te sientes con la empresa?
Diría que un 6 de 10.

13-¿Qué tan conectado te sientes con los demás?
siendo que conecto muy fácil con las personas ya que soy una persona sociable, me gusta brindar ayuda y escuchar a los demás.

14-¿Sientes que eres parte de un equipo?
-si-

15-¿Qué tan apoyado te sientes de manera general dentro de la empresa?
En una escala del 1 al 10, un 7.



ENCUESTA A LUIS RODRIGUEZ EN REFERENCIA..pdf



ENCUESTA A NARALY DIAZ EN REFERENCIA..pdf



ENCUESTA ESMERLIN RAMIREZ EN REFERENCIA..pdf



ENCUESTA REYMI BISONO EN REFERENCIA..pdf



ENCUESTA LABORATORIO CLINICO REFERENCI EDILI DE LEON.pdf



ENCUESTA LABORATORIO CLINICO KATHERIN LORA.pdf