

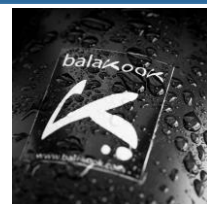
TÍTULO DEL ESTUDIO DE CASO: BALAKOOK. COVID-19

SALARIO EMOCIONAL

Nombre de la organización:

BALAKOOK

<https://balakook.com/tienda/>



País y sector de la organización:

Sector deportivo. España

Tipo de organización:

- Empresa comercial

Tamaño de la organización:

- Pequeño

Breve descripción de la organización:

BALAKOOK es una pequeña empresa que trabaja en el sector del Deporte en Andalucía con sede en Granada. Imagina un lugar donde poder reunirse y hablar de bicicletas, tomar una copa, escuchar música o ver los mejores vídeos de ciclismo y todo ello rodeado del mejor ambiente. Este era nuestro sueño y ahora es una realidad. Hemos pasado a la acción y os presentamos la tienda que estabais esperando. Balakook cuenta con más de 350 metros cuadrados de superficie donde puedes encontrar exposición de bicicletas y accesorios, así como amplias instalaciones destinadas al montaje y reparación de bicicletas. En Balakook también son usuarios del mundo de la bicicleta y conocen la importancia del mantenimiento y reparación de las mismas.

Las principales actividades de BALAKOOK son;

- Compra y venta de material deportivo
- Asesoramiento especializado en competición
- El sector en el que nos movemos es el de la bicicleta.

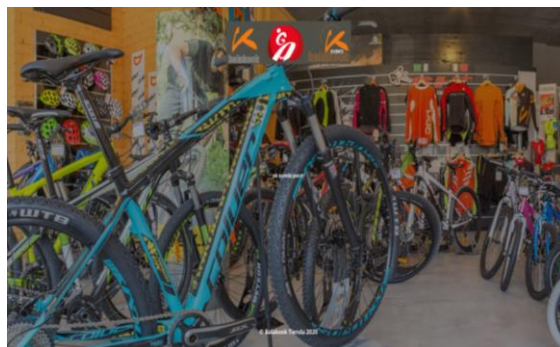
Balakook es una empresa joven dedicada al deporte, fundamentalmente a las actividades sobre dos ruedas vinculadas al ciclismo. Ciclismo de carretera, bicicleta de montaña, bicicletas de paseo para todas las edades y perfiles. También asesoramos sobre biomecánica y mecánica de la bicicleta. Nos apasiona la bicicleta. Nuestro equipo está formado por 5 personas dedicadas en cuerpo y alma a nuestra pasión, la bicicleta.

Breve descripción del estudio de caso

Balakook se creó hace 9 años con la intención de dedicarnos a lo que más nos apasiona, que es el mundo de las dos ruedas.

De una afición nació una forma de hacer negocio y creemos que no hay nada más gratificante que trabajar en lo que te gusta.

Nuestra sede original estuvo en Maracena y nos trasladamos hace 2 años a nuestra ubicación actual, cerca de la naturaleza, para poder ofrecer apoyo y asistencia a todos aquellos que se dispongan a realizar una ruta de carretera o de montaña.



En Balakook se ofrecen los siguientes servicios:

- Tienda
- Taller
- Lavado de coches
- Hazlo-tu-mismo Taller de bicicletas.
- Vestidores
- Almacén para bicicletas
- Alquiler
- Montaje de bicicletas
- Fisioterapeuta
- Quiromasaje
- Estudios biomecánicos

En este estudio de caso queremos dar valor a la motivación extrínseca y al salario emocional. Tenemos que tener en cuenta que la situación de Babadook al inicio de la pandemia era bastante complicada. Un nuevo local comercial con una nueva inversión, que se trasladaba del pueblo de Maracena a la ciudad de Granada, y fue en este contexto cuando nos llegó la pandemia del Covid 19. Tuvimos que cerrar al público y nos centramos principalmente en el taller y la venta telefónica. A partir de esta incertidumbre nos centramos en hacer más visible nuestro negocio para que la gente fuera consciente de lo importante que es el deporte al aire libre en la lucha contra el virus.

Desde una situación de debilidad e incertidumbre encontramos una oportunidad que se hizo posible porque amamos lo que hacemos y amamos el deporte de las dos ruedas. Es fácil difundir nuestra pasión porque nos apasiona el deporte.

En cuanto empezamos a vender muchas bicicletas y casi no teníamos existencias, la gente empezó a utilizar la bicicleta no sólo como vehículo de ocio, sino también como medio de transporte. La gente tomó conciencia de que es un medio seguro, respetuoso con el medio ambiente y accesible para todos. No debemos olvidar que en una situación como la actual, el miedo y la incertidumbre se apoderaron de todos nosotros, temiendo por la salud de nuestros seres queridos y la incertidumbre laboral.

Palabras clave:

Motivación. Automotivación. Proactividad. Ambiente de trabajo.

PERFIL DE BUENAS PRÁCTICAS

DESCRIPCIÓN DETALLADA

Su gerente y propietario Santi G. nos muestra que gestionar esta situación como empresario no ha sido fácil, y que el empresario debe saber que tendrá que asumir riesgos con los que tendrá que lidiar todo el tiempo. En este sentido, como hemos visto, siempre habrá imprevistos o situaciones ajenas a su voluntad con las que tendrá que aprender a lidiar.

La incertidumbre creada con la COVID-19 es una de ellas, pero nuestra motivación por el trabajo y el amor que tenemos por el deporte de las dos ruedas nos ha permitido crecer como empresa y poder dar soluciones de viaje y deportivas a cientos de personas. En palabras de Cristian Jiménez, gerente de la tienda, ha sido una gran motivación sentirnos felices en el trabajo, ser conscientes de que estábamos haciendo felices a otras personas con la misma pasión que nosotros; no es tanto el dinero que se gana como el sentimiento de crear una comunidad unida por los que queremos y, de esta manera, mejorar nuestras aspiraciones para realizarnos profesional y personalmente.

Como hemos indicado anteriormente, el acto clave que nos ha permitido superar las vicisitudes ha sido la resiliencia. Desde el momento en que se cerró todo el comercio no esencial, tuvimos fe en la creencia de que a través de la bicicleta podíamos crear un entorno seguro para los desplazamientos. Y en esa creencia basamos nuestra comunicación en las redes sociales, tuvimos que concienciar a nuestros clientes de que estábamos ahí para ellos y tomamos todas las medidas de seguridad necesarias para que nuestra tienda fuera un lugar libre de cólera.

- **Trabajo en equipo.** Santi y Cristian Jiménez nos explican el cambio de perspectiva en el trabajo en equipo, hemos tenido que ser más precisos y optimizar el tiempo. Ha sido muy positivo que todos hayamos podido realizar todas las tareas, desde coger el teléfono, atender a un comprador, montar en bicicleta o ayudar en el taller. Lo que se ha intentado es que el equipo sienta que ha aportado algo positivo, que se sienta satisfecho con el esfuerzo que he hecho.
- **Reconocimiento personal.** El equipo siempre se ha sentido muy unido y siempre se les ha reconocido como un recurso valioso de la empresa, lo que también despertaba esa motivación intrínseca en ellos, ya que no se trataba de darles un reconocimiento material, sino una felicitación por el reconocimiento del trabajo bien hecho.
- **Promover los logros.** BalaKook intentó aumentar la motivación intrínseca recordando a los empleados sus logros positivos a través de publicaciones en Facebook y realizando actividades conjuntas, como paseos en bicicleta con todo el equipo. En definitiva, para aprovechar al máximo la motivación intrínseca de cada empleado, se intentó conseguir la conexión y el equilibrio entre la satisfacción de las necesidades personales de cada empleado con el beneficio general o común de la empresa.
- **Delegar y dar más responsabilidades.** Según Santi, propietario de Balakook, es positivo para el equipo ofrecerles la oportunidad de asumir funciones más importantes, que implican una mayor responsabilidad, hacerles participar en las decisiones estratégicas y consultarles, ya que también tienen interés en la mejora de la empresa; esto, a su vez, les inspira a sacar lo mejor de sí mismos y de sus talentos. No se trata de tener más responsabilidad en la empresa para ganar más dinero, sino de potenciar sus aspiraciones de realización profesional y personal.

JUSTIFICACIÓN

El equipo de Babadook junto con su gerente Santi tenían experiencia como asesores y consultores de ventas dentro del sector de las dos ruedas, y hasta ahora todo había sido positivo. Pero la situación derivada del COVID-19 les dejó una realidad de incertidumbre, en la que la única forma de afrontarla era ser conscientes de que su labor era

proporcionar a las personas felicidad en su tiempo libre. En este sentido no son vendedores de bicicletas, son vendedores de momentos de felicidad junto a una bicicleta; y eso no tiene precio.

La lección que se quiere mostrar es que es más fácil salir de una mala situación cuando se ama el trabajo que se hace. Y en este sentido el directivo debe promover que todos los trabajadores se sientan parte del equipo, además de la automotivación y el salario emocional de cada trabajador. La empresa debe hacerles participar y formar parte del equipo. Por eso hemos destacado esta competencia más arriba. Para ello es necesario que la empresa se preocupe por el trabajador: si la política de la empresa no se preocupa por el bienestar de sus empleados, por crear un buen ambiente de trabajo, por reconocer a sus empleados, todo ello acaba influyendo negativamente incluso en el trabajador más automotivado. Durante todo el tiempo que duró la pandemia, nuestro equipo estuvo de la mano, ayudándose mutuamente y estando presente y atento a las vidas y familias de todos los empleados, incluidos nuestros clientes.



Hay muchas empresas de bicicletas y proveedores de servicios, pero nuestros empleados están a disposición de nuestros clientes y, en muchos casos, hay una relación amistosa. Esto se debe a que la felicidad del cliente es importante para la empresa, ya que forma parte de su propia felicidad.

La situación inmediata del COVID-19 fue un reto, había que hacer ver a la gente lo importante que es el deporte al aire libre, y que, a pesar de las dificultades, la vida sigue. En este entorno todos tenemos que ayudarnos y promover el comercio local.

Ese ha sido el éxito de este trabajo y de esta empresa, el trabajo en equipo, el reconocimiento del trabajo y el salario emocional, así como la motivación intrínseca.

OBJETIVOS

La empresa y la organización Balakook se propusieron salir de la situación existente durante el periodo de confinamiento con la garantía de poder mantener los puestos de trabajo de todos empleados y evitar la quiebra de la empresa.

El éxito de la empresa tras el confinamiento de la pandemia se basa principalmente en los siguientes pilares:

- **Trabajo en equipo.**
- **Medidas de seguridad.**
- **Fomento de la unidad entre los empleados haciéndoles partícipes de la situación.**
- **Ambiente de trabajo flexible.**
- **Promoción de las redes sociales; todos los empleados han trabajado como "Community Managers" publicando excursiones y rutas y haciendo visible el ocio sobre dos ruedas...**

Todo ello se basa en mejorar el compromiso y la implicación de los empleados en la empresa.

Crear un buen ambiente de trabajo para los empleados es la clave para aumentar la motivación y el rendimiento del equipo de la empresa.

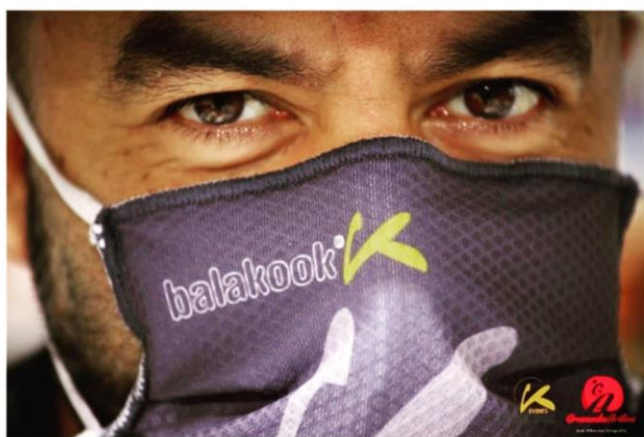
IMPACTO

Santiago ha intentado crear un equilibrio entre la automotivación de cada empleado para crecer y realizarse y el apoyo de la empresa creando un equipo para contrarrestar los factores externos que pueden influir más negativamente en el refuerzo de esta motivación, como la incertidumbre de la pandemia con el periodo de encierro. Para ello, los factores clave fueron:

- Los empleados trabajan mejor cuando ven que la dirección de la empresa se interesa por su bienestar y por la creación de equipos.
- Cuando a un empleado se le da responsabilidad y toma de decisiones, desarrolla un sentido de pertenencia a la empresa y se siente motivado en el trabajo, rendirá más.
- Un ambiente de trabajo "familiar" para que el empleado se sienta a gusto
- El estímulo para que los empleados quieran alcanzar sus objetivos de desarrollo y cumplir con una estrategia en la que se sientan implicados.
- Autorrealización y crecimiento personal de los empleados en BALAKOOK.

LESSONS LEARNED

Javier Gil aprendió que la **Motivación Organizacional juega un papel fundamental** porque permite aumentar el potencial de cada trabajador, permitiendo satisfacer sus objetivos personales y a su vez los de la empresa.



Cuando **no hay una buena motivación, puede reflejarse en el comportamiento de los trabajadores**, provocando en algunos casos estrés laboral, que a su vez afecta a la propia empresa, provocando un bajo rendimiento laboral y afectando a los objetivos.

De toda esta experiencia de COVID-19 se desprende que **la motivación dentro de la empresa juega un papel fundamental** porque permite no sólo aumentar el potencial de cada trabajador, permitiéndole satisfacer sus objetivos personales y al mismo tiempo los de la empresa, sino también poder luchar contra elementos adversos como los que nos hemos encontrado con el cierre del negocio. Cuando **no hay**

una buena motivación, cualquier dificultad es todo un mundo, sobre todo si hay incertidumbre laboral, si la motivación del trabajador no es sólo económica, sino que se produce por su salario emocional, es más fácil que el trabajador soporte más situaciones de incertidumbre. Esto puede reflejarse en el comportamiento de los trabajadores, ocasionando en algunos casos estrés laboral, que a su vez afecta a la propia empresa, causando un bajo rendimiento laboral y afectando a los objetivos de la organización. Por otro lado, si hay una buena motivación, habrá resultados más positivos, mejores relaciones laborales, mayor eficiencia, entre otros efectos positivos. Por ello, BALAKOOK apuesta por la motivación de sus empleados, lo que unido a la motivación personal

de cada uno de ellos tiene un gran impacto en la creación de un ambiente de trabajo favorable a los objetivos personales de cada empleado y de la empresa.

Otra lección que ha aprendido y que intenta aplicar en BALAKOOK es la de fomentar la integración de los equipos.



MATERIAL



Asistente de ventas Cristian Jimenez





EQUIPO - BALAKOOK

REFERENCIAS

- Entrevista con el equipo de BalaKook
- Entrevista con el gerente de BalaKook
- Website: <https://balakook.com/>

