

Análisis del salario emocional y su impacto en el rendimiento del talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo, Ecuador

Analysis of the emotional salary and its impact on the performance of human talent in the public institutions of Portoviejo, Ecuador

INTRIAGO PEÑAFIEL, Jessica Viviana¹
ZAMBRANO ZAMBRANO, María Inés²

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo analizar el impacto del salario emocional en el rendimiento del talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo (Ecuador), periodo 2016 – 2018, tomando como caso específico la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública. Para ello, se aplicó una metodología basada en un diseño de investigación no experimental y un enfoque mixto. Los resultados indican que existe una relación directa muy significativa con un valor r de Pearson de 0.803 entre las variables analizadas.

Palabras clave: salario emocional; clima laboral; recursos humanos

Abstract

This article aims to analyze the impact of the emotional salary on the performance of human talent in public institutions in Portoviejo, period 2016 - 2018, taking as a specific case the Zonal Coordination 4 - Ministry of Public Health. For this purpose, a methodology based on a non-experimental research design and a mixed approach was applied. The results indicate that there is a highly significant direct relationship with a Pearson's r value of 0.803 between the variables analyzed.

Key words: emotional salary; working environment; human resources.

1. Introducción

En la literatura global, los tratadistas determinan que la salud es el resultado de la relación de procesos ecológicos, culturales y socioeconómicos. Hoy en día el concepto de salud se ha ampliado a un marco económico, donde se estudia la satisfacción de los empleados y de los usuarios (Coronel & Marzo, 2017). Es así que siguiendo la teoría de Herzberg los empleados buscan su bienestar bajo dos factores, la higiene y la motivación, con el fin de mejorar la productividad y satisfacción laboral (Marin & Placencia, 2017). Esto demuestra que la motivación es una herramienta de satisfacción de los empleados, por lo que los gerentes de

¹ Ingeniera Comercial. Estudiante del programa de maestría académica con trayectoria investigativa en Gestión del Talento Humano. Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí. Ecuador. vivipata@yahoo.com

² Ingeniera Comercial, Doctora en Ciencias Contables y Financieras, Docente Principal 1, tiempo completo, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. ines.zambrano@utm.edu.ec

recursos humanos (RRHH) tienen la responsabilidad de administrar adecuadamente a sus empleados, asegurando la eficiencia y calidad de los procesos, pero lo más importante, es el apoyo al bienestar laboral, participación en determinados aspectos tanto económicos como no económicos que inciden en el rendimiento el talento humano de una institución.

En términos de recompensas económicas, los salarios se consideran un mecanismo para aumentar la productividad laboral, aumentar las ganancias, la inversión, la creación de empleo y las exportaciones, sin embargo, la globalización ha incursionado en otros incentivos orientados al desempeño, direccionados hoy en día a estrategias de incentivos como el pago emocional (Organización Internacional del Trabajo, 2017). Por tanto, el salario emocional es un concepto que se asocia a la retribución no económica brindada a un empleado, con el fin de satisfacer las necesidades personales y profesionales, para fomentar la armonía laboral (Espinoza & Toscano, 2020). Desde otra perspectiva, es considerado como un valor agregado al paquete laboral, relacionado con las retribuciones que percibe un trabajador, las cuales a largo plazo se reflejan en satisfacción con incidencia en el rendimiento (Zapata, 2019).

Esto sugiere que las empresas en la actualidad busquen evolucionar constantemente, más que nada para dar crecimiento profesional a sus colaboradores, de modo que el salario emocional sea un impulso para el rendimiento laboral, incluso más que las remuneraciones económicas. Hoy en día, este concepto es utilizado por las empresas para incrementar la calidad y productividad, pero también es un medio para disminuir los índices de ausentismo y rotación para brindar una política de gestión del talento humano (González, 2017).

El salario emocional con el pasar de los años se ha convertido en una herramienta de gran relevancia en las empresas de diferentes partes del mundo, puesto que el ambiente laboral y la importancia de una buena salud emocional en los trabajadores es un indicador de entornos organizacionales saludables (Rubio et al., 2020). Es por esto que según el Centro de Investigación Económica y Social de Bogotá (2017) en los Estados Unidos un 79% de los empleados reportan que sus preferencias están alineadas hacia la obtención de beneficios adicionales al salario monetario, debido a las nuevas tendencias del mercado laboral que les permitan a los colaboradores conciliar la vida laboral con la personal.

En Latinoamérica el salario emocional es un término que se ha venido instaurando en las instituciones durante los últimos años, en el caso de Perú esta herramienta ha permitido mantener una relación entre la motivación de los colaboradores a través de beneficios no económicos y el aporte consciente para cumplir con los objetivos organizacionales, dando importancia a la comunicación óptima, el desarrollo de oportunidades y la satisfacción laboral a través de una mejora en las condiciones del entorno de trabajo (Rodríguez, 2020).

En Ecuador, durante los últimos años este factor ha tenido un incremento favorable, siendo un indicio de la mejora existente en las instituciones, ya que brindando este beneficio se incentiva la productividad y la mejora de la calidad de los procesos (Padilla, 2016). En las instituciones públicas las nuevas tendencias laborales sugieren que los establecimientos públicos deben establecer incentivos no económicos que sirvan para mejorar el compromiso de los servidores, así como también la motivación, esto con la intención de reducir los niveles de estrés, los sentimientos derivados de los usuarios y demás situaciones que puedan afectar la salud tanto física como mental del talento humano. Sin embargo, estudios relacionados a la satisfacción laboral, muestran que los servidores no siempre buscan un aumento en la remuneración, sino que también están a la espera de contar con motivación necesaria para sobrellevar el ambiente laboral (Muñoz & Robles, 2019).

En el caso de las instituciones públicas de Manabí y particularmente de Portoviejo, el salario emocional se direcciona hacia el fortalecimiento de las responsabilidades de los servidores, mediante el impulso del ambiente

de trabajo, el desarrollo de soluciones ante accidentes laborales y fomento al diálogo desde una perspectiva administrativa que permita mejorar el rendimiento del personal (Ministerio de Salud Pública, 2017).

A partir de dichas consideraciones el presente artículo tiene como objetivo analizar el impacto del salario emocional en el rendimiento del talento humano de las instituciones públicas del cantón Portoviejo, durante el periodo 2016-2018, tomando como caso específico la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública, los resultados obtenidos constituirán un medio para que los futuros analistas reflexionen acerca del valor que representa el salario emocional en el rendimiento laboral de los servidores dentro de las instituciones del sector público.

1.1. Marco teórico

Salario emocional

Se entiende por salario emocional a aquel factor capaz de generar satisfacción y bienestar entre los trabajadores, permitiendo que su desarrollo familiar y profesional puedan mantener un vínculo capaz de reducir niveles de estrés, ansiedad o cansancio que en un mediano plazo sean causantes de ineficiencias en los procesos llevados a cabo en la entidad donde laboran (Salvador et al., 2021). El salario emocional es una estrategia empresarial de los últimos tiempos, con aplicabilidad en las organizaciones para atraer y retener a los diferentes talentos, es por ello que es considerada como una herramienta para gestionar al recurso humano a través de la motivación intrínseca y extrínseca, fortaleciendo el rendimiento laboral por la reducción de los niveles de estrés o ansiedad causados por el ambiente de trabajo (Muñoz & Robles, 2019).

Es por ello, que según Poveda et al. (2017) el salario emocional se caracteriza porque su implementación causa satisfacción en los empleados mediante la labor realizada, la cual se visualiza en la responsabilidad por cumplir con las actividades asignadas, además del nivel equitativo y competitivo que demuestran al momento de realizar sus funciones, lo cual es un indicio para el crecimiento de la organización. El salario emocional se caracteriza por ser una herramienta que mejora el ambiente laboral, permitiendo la inclusión e igualdad entre los diferentes colaboradores, además, es un mecanismo para salvaguardar la salud mental de los empleados, evitando el estrés por el trabajo excesivo y favoreciendo la conciliación de la vida profesional con la personal mediante la flexibilidad de las jornadas (Guzmán, 2018).

Por tanto, en base a los diversos autores, el salario emocional se puede definir como una remuneración no económica de la cual se benefician los empleados, principalmente porque se atienden dimensiones que el salario normalmente no cubre, aunque si bien es cierto que las remuneraciones económicas son un mecanismo para la creación de valor en la empresa, no necesariamente es un incentivo para fortalecer el rendimiento laboral.

Beneficios

La aplicación del salario emocional dentro de las empresas se consolida como una herramienta con múltiples beneficios, entre los cuales se menciona la reducción de los niveles de estrés entre los empleados de la organización debido al cambio del entorno laboral que busca la seguridad y equilibrio entre los colaboradores, además mejora la calidad de vida por el equilibrio que busca entre el trabajo y la familia, así también actúa como un indicador para incrementar la competitividad de los talentos potenciando sus capacidades (Marín & Placencia, 2017).

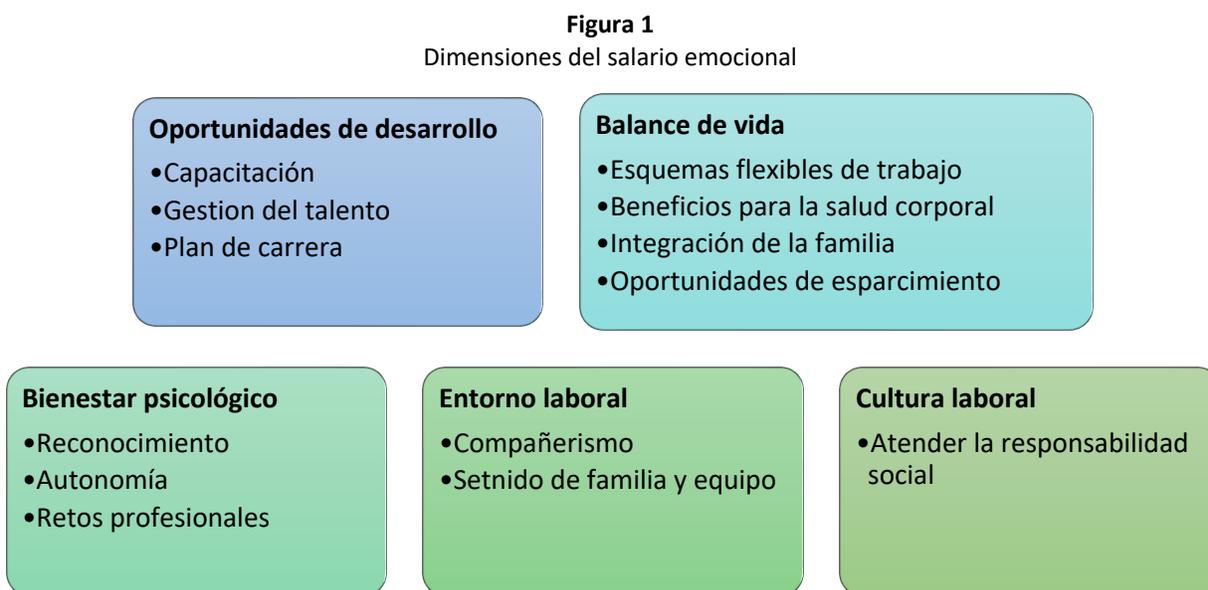
Así también, siguiendo a Serna et al. (2016) entre algunos de los beneficios de la aplicación del salario emocional se consideran: reducción de la rotación, diferentes pagos económicos, reconocimiento por logros obtenidos, satisfacción de necesidades personales, mayor valor a la retribución emocional y retención de los mejores talentos. En definitiva, se puede considerar que otro de los beneficios del salario no económico es la reducción de los niveles de estrés, debido al exceso de trabajo o las malas condiciones laborales, ya que la productividad

es mayormente efectiva cuando los empleados se sienten cómodos con el entorno, lo que a nivel empresarial incide en la reducción de la rotación.

Dimensiones

Según Rodríguez (2020) para que una persona se sienta a gusto mientras desarrolla su trabajo debe considerarse dimensiones relacionadas con aspectos como: seguridad, condiciones adecuadas de los equipos, condiciones del lugar de trabajo. Por su parte, Quintero & Betancur (2018) indica que cualquier modelo de salario emocional debe enfocarse hacia la satisfacción, tomando en cuenta “dimensiones estratégicas, motivacionales, humanas y de creación de valor, que guarden relación con el bienestar de los colaboradores en los ambientes de trabajo”(p.8).

Por tanto, Raza et al. (2018) señala que el salario emocional comprende cinco dimensiones, las cuales se presentan en la figura 1:



Nota. Adaptado de Raza et al. (2017).

Al considerar las dimensiones antes indicadas, se deduce que al referirse a salario emocional se abarcan todas aquellas retribuciones que no tienen un valor económico, pero como institución o empresa ofrecemos a nuestro talento humano con el fin de fomentar un buen ambiente de trabajo e incentivar a eficiencia laboral.

Rendimiento laboral

El rendimiento laboral se define como la capacidad que tiene un empleado para ser productivo en una empresa, de tal manera que pueda elaborar, hacer y terminar una actividad en particular en el menor tiempo posible, pero con la mejor calidad posible, evitando cometer errores pasados y teniendo en cuenta factores internos y externos que puedan causar problemas en los distintos procesos (Acuña, 2021).

Además, se particulariza que el rendimiento laboral está fundamentado en ciertas dimensiones, la primera de ellas sugiere un liderazgo adecuado que fomente el trabajo colaborativo, mediante la aplicación de herramientas que fomenten el bienestar entre los colaboradores, donde la enseñanza, la colaboración y los incentivos sean un mecanismo para lograr la satisfacción (Gabini, 2018). Por tanto, el rendimiento laboral constituye un factor clave para que las funciones sean desarrolladas de manera efectiva y eficiente para la obtención de resultados satisfactorios, en relación a la cantidad y calidad del bien o servicio que se oferta.

Dimensiones del rendimiento laboral

De acuerdo con (Koopmans et al. 2013, como se citó en Gabini & Salessi, 2016) el rendimiento se enfoca en aquellas actividades que se direccionan a conservar un ambiente interpersonal y psicológico estable, conocimientos constantemente actualizados y habilidades laborales que coadyuvan a la solución de situaciones complejas relacionadas con el trabajo. Es por ello, que este autor consideró que el rendimiento debe medirse a través de tres dimensiones: “rendimiento laboral en la tarea, rendimiento laboral en el contexto y comportamientos contraproducentes” (p.34).

Sin embargo, Pacherez & Marrufo (2020) manifiestan que las dimensiones que contribuyen a la evaluación del rendimiento laboral son: productividad, capacitación y compensación laboral, ya que son las principales determinantes del desempeño y la realización adecuada del trabajo, mismas que no se simplifican solo en la motivación del colaborador, sino que encierra habilidades, características y el esfuerzo en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

En conclusión, para contar con personal que presente un rendimiento adecuado es necesario que exista también motivación, comprensión y apoyo por parte de los directivos hacia sus talentos, ya que de esta manera se contribuiría a la disminución de los niveles de estrés y muy probablemente desarrollarán su trabajo con base en relaciones interpersonales favorables, que contribuiría a un trabajo armonioso y de mayor calidad.

Rendimiento laboral y salario emocional

Según Quintero & Betancur (2018) la instauración de políticas de salario emocional en las instituciones sirve como una herramienta para disminuir los niveles de desmotivación, insatisfacción laboral, la rotación del personal e inclusive las afecciones médicas que puedan derivarse por situaciones de estrés o cansancio laboral, cuya repercusión genera un impacto en el rendimiento laboral por la falta de interés en cada una de las tareas que deben realizar.

Por su parte, Rodríguez (2020) menciona que el salario emocional es una estrategia de aplicación en instituciones públicas y privadas, su uso se atribuye a que dentro de las empresas la motivación personal es un punto primordial debido a la relación directa que tiene con la efectividad y el compromiso con la organización, destacando del mismo modo que el entorno físico y el amor al trabajo influyen en el rendimiento laboral aún más que las remuneraciones mensuales.

En síntesis, el salario emocional mantiene una relación directa con el rendimiento laboral porque es el principal motivador de los trabajadores, considerándose como un medio para realizar el trabajo de forma confortable que reduce el estrés y aumenta el cumplimiento de los objetivos institucionales y la rentabilidad de las organizaciones, ya que la motivación es un referente de eficacia y calidad que se refleja en su crecimiento empresarial y en la gestión adecuada del talento humano.

2. Metodología

A continuación, se detallan algunos elementos relacionados con el abordaje metodológico de la presente investigación:

2.1. Enfoque de la investigación

Esta investigación tuvo un enfoque mixto, donde se analizaron datos tanto cualitativos como cuantitativos relacionados con la problemática, lo cual permitió que se emitan criterios referentes a las variables objeto de análisis. De acuerdo con Otero (2018) el enfoque mixto busca dar respuesta a un problema de investigación y consiste en la recolectar, analizar e interpretar datos cualitativos y cuantitativos considerados por el investigador para su estudio.

2.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal, ya que según Hernández et al.(2014) este tipo de diseño no manipula deliberadamente las variables, es decir, “se trata de un estudio en el que no se cambia de manera intencional la variable independiente para ver su efecto sobre otra variable y es transversal debido a que los datos fueron recolectados en un solo momento, en un tiempo único” (p.155).

2.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo, el cual tiene como objetivo describir algunas de las características principales de un grupo de fenómenos que guardan relación entre sí, mediante la sistematización de criterios que ayudan a establecer la estructura y comportamiento del problema en estudio, proporcionando así información ordenada y características comparables con las de otras fuentes (Guevara et al., 2020).

2.4. Población y muestra

La población que se consideró en el presente estudio, estuvo comprendida por 206 servidores que laboran en la institución pública objeto de análisis: Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública. El tipo de muestreo aplicado fue aleatorio simple, que de acuerdo con Hernández et al. (2014), es un procedimiento probabilístico que genera a cada elemento de la población la posibilidad de ser seleccionado. Por tanto, la muestra fue determinada a través de la fórmula para población finita sugerida por estos autores, así:

$$n = \frac{NK^2PQ}{e^2(N - 1) + K^2PQ}$$

K= Nivel de confiabilidad	1,96
N= Población de estudio	206
P= Probabilidad que se produzca un fenómeno o proporción de muestra	0,5
Q= Probabilidad contraria a que se produzca	0,5
e= Error admisible	0,05
N= Tamaño de la muestra	134

En consecuencia, la muestra que se consideró en esta investigación corresponde a 134 servidores que laboran en la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública.

2.5. Técnicas de recolección de información

En lo referente a las técnicas de recolección de información, se aplicó una encuesta estructurada con opciones de respuesta cerrada, valorada por una escala Likert del 1-5, dónde, 1=Totalmente en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo, la misma que tuvo como fin analizar las distintas dimensiones que intervienen en el salario emocional y rendimiento del talento humano de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública. Este instrumento fue validado mediante el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach. Cabe destacar que los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 25.

3. Resultados y discusión

Los datos que se presentan en este apartado corresponden a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento considerado para obtener información relevante sobre las variables: salario emocional y rendimiento del talento humano. Al determinar la estadística de fiabilidad se obtuvo el siguiente resultado:

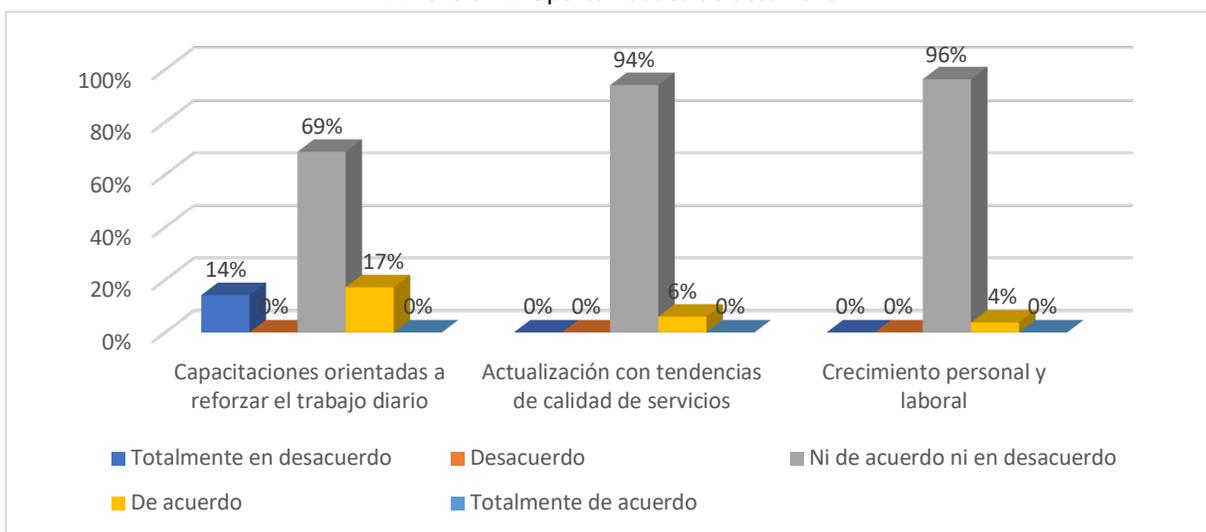
Tabla 1
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,820	20

Fuente: Encuesta a servidores de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública

Como se observa en la tabla 1, el coeficiente Alfa de Cronbach calculado a través del software SPSS y aplicado a los ítems del instrumento refleja una confiabilidad aceptable, al encontrarse en el rango de 0.70-0.90, por tanto, se determina que la consistencia interna de la encuesta es aceptable y es apropiada para su aplicación. En consecuencia, los ítems considerados para analizar el salario emocional en base a las dimensiones: oportunidades de desarrollo, balance de vida, bienestar psicológico, cultura laboral y entorno laboral, reflejan los siguientes resultados:

Figura 2
Dimensión 1: Oportunidades de desarrollo



Fuente: Encuesta a servidores de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública

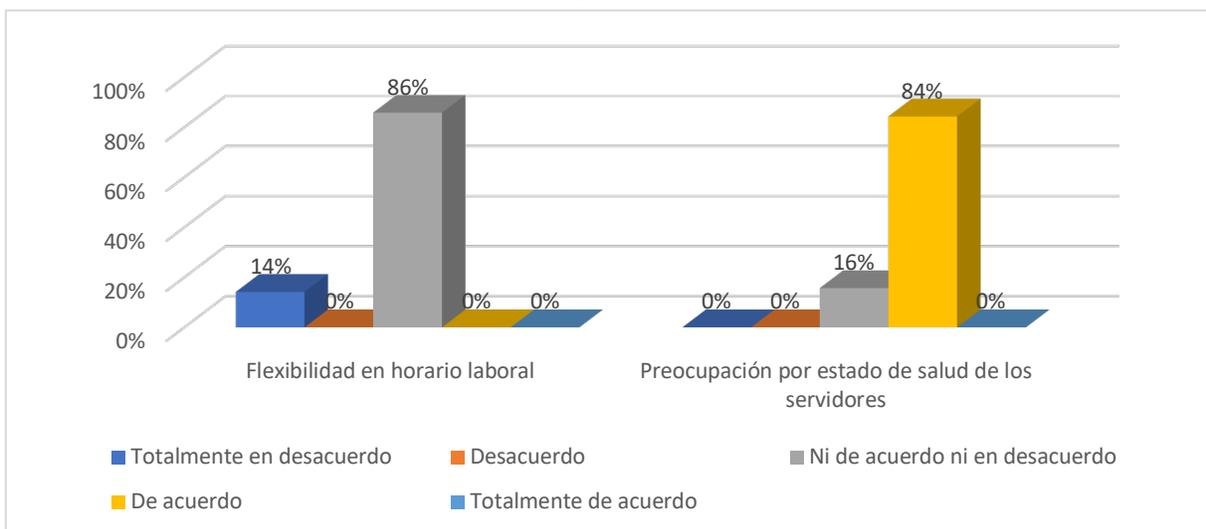
En relación a la dimensión oportunidades de desarrollo se observa en la figura 2, que un 69% de los servidores señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las capacitaciones se orientan a reforzar el trabajo que desempeñan cada día en su cargo, manteniendo de esta manera una posición neutral, el 14% presentó un total desacuerdo y el 17% aseguró estar de acuerdo que las capacitaciones brindadas por la institución le han permitido fortalecer el desarrollo de sus actividades y por lo tanto, son una herramienta fundamental para su crecimiento a nivel institucional y personal, convirtiéndose en un mecanismo para fortalecer sus competencias y capacidades, cuya incidencia se verá reflejada en su rendimiento.

Por otra parte, el 94% de los servidores manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al referirse que la institución realiza actualización constante en relación a las nuevas tendencias de calidad del servicio que deben ofrecer en el sector público y el 6% indicó estar de acuerdo con tal aseveración. Sin embargo, esto demuestra que se debe fomentar las políticas de capacitación y actualización continua para brindar un mejor servicio a la comunidad, como una manera de fortalecer y motivar al talento humano que labora en la institución. Así también, en relación al crecimiento personal y laboral el 96% consideró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con este ítem y el 4% está de acuerdo en que los altos mandos contribuyen a su crecimiento profesional,

mediante el desarrollo de estrategias que permiten lograr el bienestar de los servidores, fundamentado con el fortalecimiento de conocimientos para lograr un mejor rendimiento.

En este sentido, Bonilla et al. (2018) recalca que la formación del talento humano contribuye a que éste cumpla con sus funciones de forma más eficiente, por lo que el conocimiento institucionalizado incide en el incremento de la productividad laboral, concordando de esta manera con Cota & Rivera (2017) quien sostiene que la capacitación debe ser vista como una inversión que estimula la probabilidad de crecimiento personal de cada individuo dentro de la institución.

Figura 3
Dimensión 2: Balance de vida

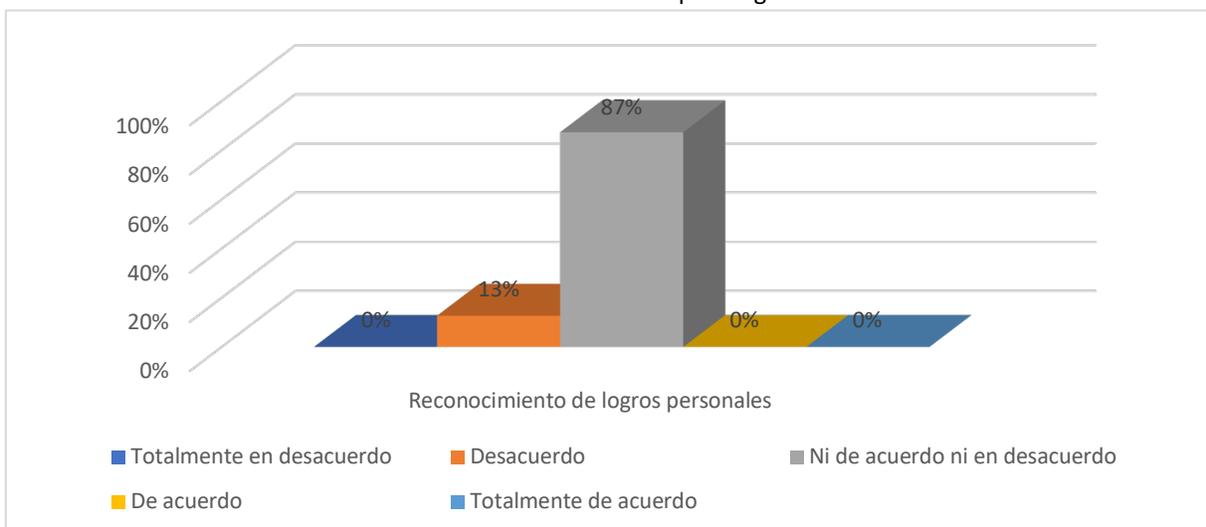


Fuente: Encuesta a servidores de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública

De acuerdo con la figura 3 referente a la dimensión balance de vida, el 86% de los servidores estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo en que en la institución exista la flexibilidad del horario laboral cuando la situación lo amerita, mientras que el 14% mostró estar totalmente en desacuerdo, ya que su jornada laboral debe regirse a los lineamientos normativos, sin embargo existe flexibilidad en momentos apremiantes relacionados con la familia y situaciones relacionadas con la salud de los servidores, de esta manera se genera tranquilidad para que desarrollen sus actividades sin altos niveles de estrés que pueden causar molestias e ineficiencias en el cumplimiento de sus responsabilidades. Por otra parte, el 84% de los servidores estuvo de acuerdo en que la institución muestra interés por su estado de salud y el 16% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. En este sentido, es importante destacar que cuando la organización muestra preocupación por aspectos primordiales de la vida de sus talentos se genera un ambiente adecuado y prima la satisfacción en cuanto al bienestar físico y mental.

Por tanto, Agui (2021) sostiene que el balance de vida del talento humano debe estar regido por valores y asociarse a la productividad del trabajo, ya que cada institución está en el deber de conocer los aspectos que dan bienestar integral a su talento, motivarlo e impulsar su desarrollo no solo profesional sino también personal, cuya ventaja se reflejará a largo plazo con el rendimiento de la persona en las responsabilidades asignadas. Además, Medina (2018) menciona que la salud y los resultados positivos del personal están relacionados no solo con la cultura laboral saludable y las demás acciones positivas que puedan prevalecer en la institución, sino por la coherencia que exista entre los valores individuales y organizacionales.

Figura 4
Dimensión 3: Bienestar psicológico

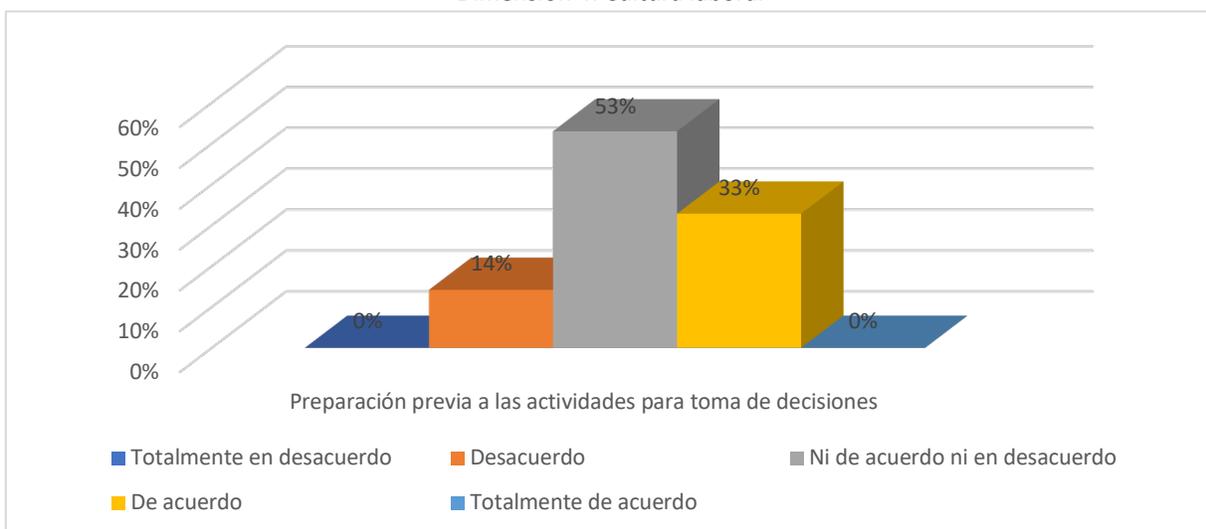


Fuente: Encuesta a servidores de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública

Los datos de la figura 4 relacionada con la dimensión bienestar psicológico, el 87% de los servidores señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la institución se preocupa por reconocer los logros personales del personal, el 13% está en desacuerdo, ya que muchas veces el trabajo que realizan es eficiente y de calidad, pero no existe una actitud gratificante por parte de las autoridades.

Es por ello, que se considera que dar reconocimiento por los logros alcanzados es una manera de motivar al talento humano, porque así se genera un impacto positivo que se verá reflejado en un clima laboral adecuado, lo que favorece a la eficiencia de las actividades. De acuerdo con Gómez (2020) es fundamental reconocer el esfuerzo y las capacidades del personal que integra una institución, ya que enriquecen, dan valor agregado, motiva y satisface a las personas para esforzarse por el logro de las metas institucionales.

Figura 5
Dimensión 4: Cultura laboral

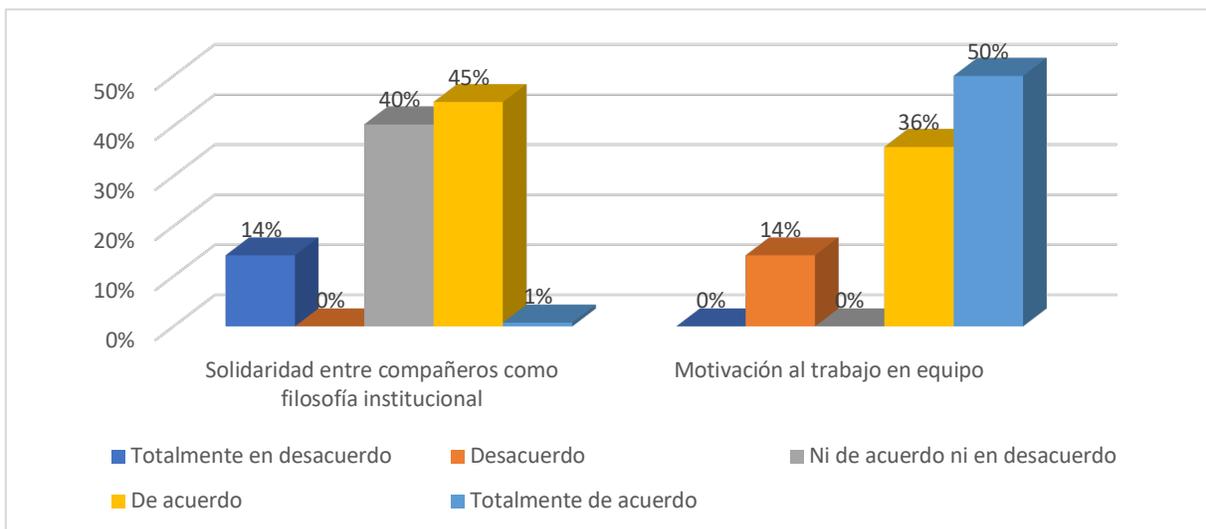


Fuente: Encuesta a servidores de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública

En la dimensión cultura laboral, de acuerdo a los resultados de la figura 5, el 53% de los servidores sostuvo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que los jefes se encargan de prepararlos previo a la toma de decisiones oportunas

y certeras que no interfieran en los diferentes procesos, pero el 33% señaló estar de acuerdo y el 14% en desacuerdo. En tanto, se puede agregar que en muchos casos la falta de experiencia para enfrentar situaciones complejas en un área en específico tiene repercusiones que, si no son corregidas a tiempo, a largo plazo podrían ocasionar un desequilibrio institucional que incidirá en el rendimiento del talento humano. Al respecto, Espinoza & Toscano (2020) sostiene que preparar al personal y hacerlo parte de las decisiones organizacionales aumenta el sentido de pertenencia de los servidores, por lo que es clave demostrar que son escuchados y que son tomados en cuenta.

Figura 6
Dimensión 5: Entorno laboral



Fuente: Encuesta a servidores de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública

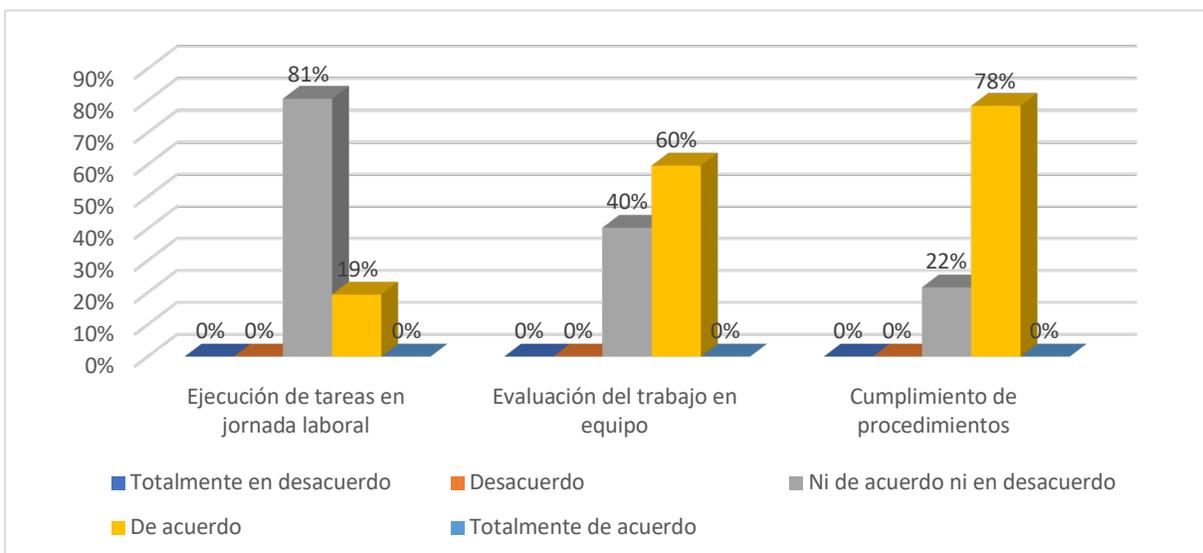
En la figura 6 referente a la dimensión entorno laboral, el 45% indicó estar de acuerdo en que los compañeros de trabajo muestran solidaridad como parte de la filosofía institucional, el 40% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% totalmente en desacuerdo y el 1% totalmente de acuerdo, pero no necesariamente este aspecto se muestra como parte de la filosofía de la institución, más bien como un asunto relacionado con su cultura, sin embargo en ocasiones suele estar ligado al cumplimiento de ciertas normativas que permiten mantener un clima laboral adecuado.

En lo que respecta, al impulso para desarrollar el trabajo en equipo para cumplir con las metas organizacionales, el 50% indicó estar totalmente de acuerdo en que la Coordinación si cumple con este parámetro, mientras que el 36% estuvo de acuerdo y el 14% en desacuerdo, debido a que muchos servidores se concentran únicamente en su trabajo según las responsabilidades que le han sido asignadas en el cargo o puesto que desempeñan. Es importante, destacar que el trabajo colaborativo, la comunicación y el clima laboral son aspectos que se adecuan a un modelo de gestión del talento humano basado en la motivación y participación de los incentivos no económicos, que permiten fomentar la armonía para el logro de las metas institucionales.

De acuerdo con Pilligie & Arteaga (2019), un buen entorno laboral donde exista compañerismo y trabajo en equipo, se tendrá un personal motivado, comprometido con sus responsabilidades y productivo, cuyos resultados se reflejarán en un desempeño eficiente y en una satisfacción laboral adecuada. Asimismo, Medina (2018) sostiene que trabajar en un entorno laboral agradable y distendido ayudará a que el personal se desarrolle con facilidad en su área y a la interrelación entre compañeros de trabajo.

La variable rendimiento del talento humano se analizó a través de las dimensiones establecidas por (Koopmans et al. 2013, como se citó en Gabini & Salessi, 2016): Rendimiento de tarea, rendimiento contextual y conductas contraproducentes, cuyos resultados se presentan a continuación:

Figura 7
Dimensión 1: Rendimiento de tarea



Fuente: Encuesta a servidores de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública.

En la dimensión rendimiento de tarea, de acuerdo a la figura 7, el 81% consideró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las actividades programadas se ejecutan durante la jornada laboral y el 19% indicó estar de acuerdo. En ocasiones resulta complicado cumplir con las tareas asignadas, especialmente cuando se presentan imprevistos que no pueden controlarse a corto plazo, ocasionando la extensión de los tiempos de cumplimiento, sin embargo, se considera que una mejor organización y comunicación podría contribuir a reducir este tipo de situaciones. El 60% indicó estar de acuerdo en que sí se llevan a cabo evaluaciones del trabajo que se realiza en equipo mientras que el 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, el 78% de los servidores señaló estar de acuerdo en que se cumple con cada uno de los procedimientos establecidos por la institución, sin embargo, el 22% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, debido a que no siempre se puede cumplir con todos los procesos planificados por factores internos y externos que no son previstos y que tienen una incidencia o nivel de afectación sobre las actividades que se desarrollan, es por ello, fundamental que los directivos de cada área realicen controles que ayuden a prevenir y reducir este tipo de situaciones que pueden ser desfavorables para un buen rendimiento laboral en la institución.

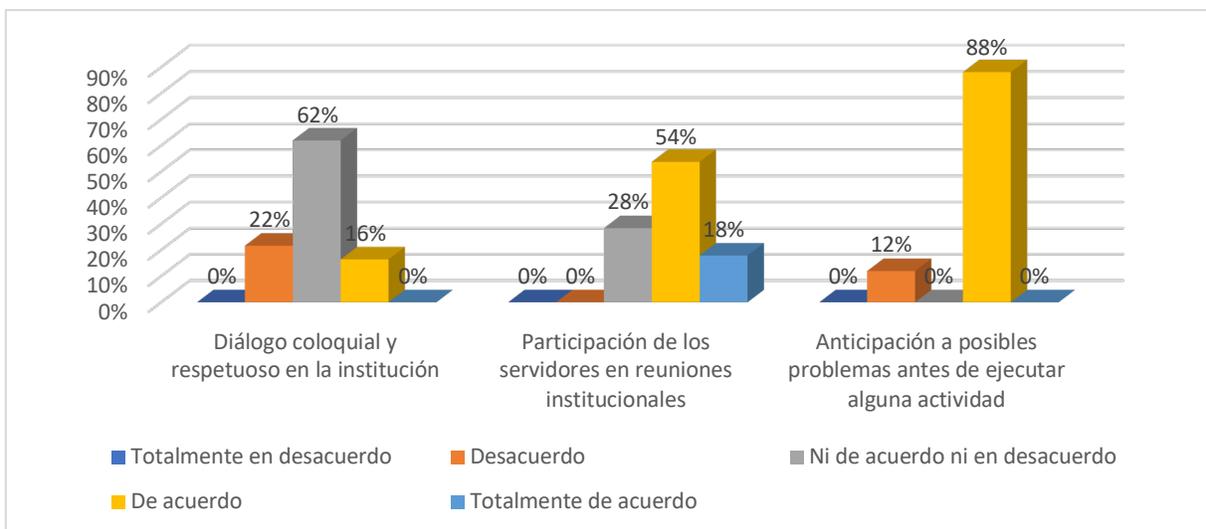
En tanto, Bautista et al. (2020) considera que cumplir con los procedimientos para desarrollar de manera eficiente las tareas que corresponden a la jornada laboral requiere de una gestión de talento humano direccionada a la efectividad y éxito de la institución. Gabini & Salessi (2016) afirma que, la gestión del desempeño determina el nivel de calidad con el que el servidor desarrollará sus funciones; se considera que el desenvolvimiento del personal depende en gran medida de los requerimientos de la organización.

De acuerdo con la figura 8 relacionada con la dimensión rendimiento contextual, el 62% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el diálogo en la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública es coloquial y respetuoso, el 22% consideró estar en desacuerdo y el 16% de acuerdo. Por tanto, es fundamental que en la institución se considere la comunicación como uno de los factores que tiene incidencia sobre el rendimiento contextual de los servidores, por lo que esta debe ser respetuosa sin olvidar la posición que le corresponde a cada individuo para evitar se practique un liderazgo de tipo autocrático.

Así también, el 54% señaló estar de acuerdo en que en la institución se brinda la oportunidad a todos los servidores de ser partícipe de las reuniones institucionales, el 28% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 18% totalmente de acuerdo. Además, el 88% de los servidores manifestó estar de acuerdo que antes de realizar una actividad se trata de anticipar a los posibles problemas, mientras que el 12% sostuvo estar en desacuerdo ante este postulado. Es importante que previo a la ejecución de las actividades se considere posibles situaciones

que pueden derivarse del desarrollo de las responsabilidades que tiene cada servidor, ya que de esta manera se anticipan acciones correctivas que disminuyen la probabilidad de que exista un riesgo y que el efecto tenga una incidencia negativa sobre el cumplimiento adecuado de los procesos y por ende en el rendimiento laboral del personal.

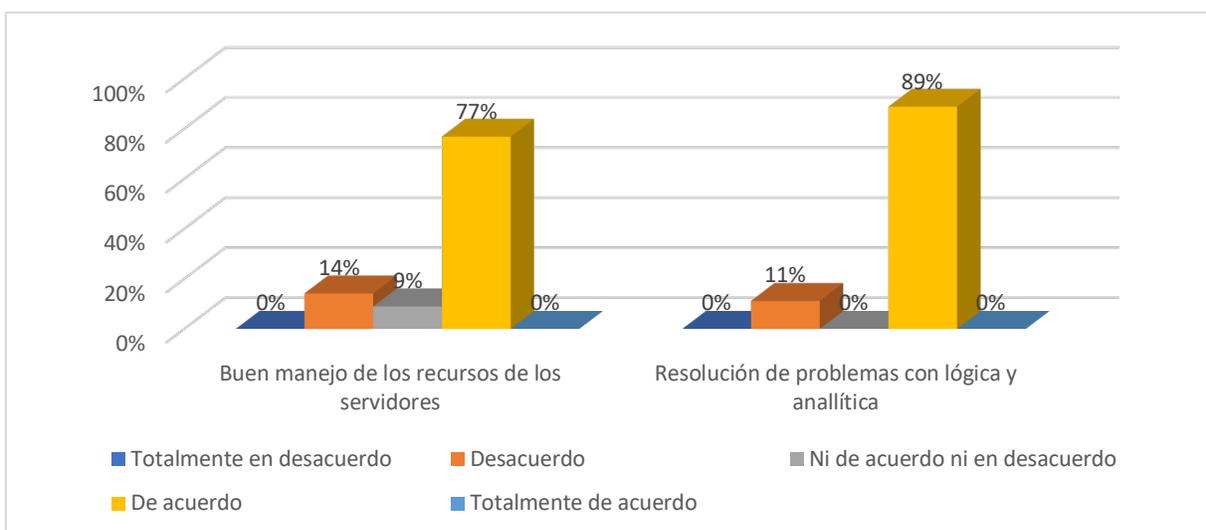
Figura 8
Dimensión 2: Rendimiento contextual



Fuente: Encuesta a servidores de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública

Al respecto, Jara et al. (2018) sostiene que los directivos de una organización deben ser accesibles y manejarse en base a principios, ética y justicia social y que la gestión del talento humano desarrolla un rol fundamental como herramienta para optimizar los aspectos administrativos que inciden en el rendimiento laboral. Por otra parte, Torres et al. (2015) afirman que hoy en día las instituciones buscan compensaciones no monetarias como estrategia para retener al talento, lograr que el personal se sienta motivado y participe de las decisiones relacionadas con las actividades que desempeña, todo esto con el fin de adaptarse a las nuevas tendencias del mercado laboral y lograr obtener personal más exitoso.

Figura 9
Dimensión 3: Conductas contraproducentes



Fuente: Encuesta a servidores de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública

La dimensión del rendimiento laboral denominada conductas contraproducentes representada en la figura 9, muestra que el 77% de los encuestados destacó estar de acuerdo en que en la institución se maneja de manera adecuada los recursos de los servidores, el 14% indicó estar en desacuerdo y el 9% ni de acuerdo ni en desacuerdo. En relación al otro ítem, el 89% señaló estar de acuerdo en que los problemas en la institución se solucionan de manera lógica y analítica, mientras que el 11% estuvo en desacuerdo.

En consecuencia, se podría destacar que ante conductas contraproducentes en la institución, se debe desarrollar una gestión de talento humano adecuada que fomente un buen clima laboral con acciones que difundan los valores institucionales. Según Vera & Suárez (2018) los comportamientos que tienen un efecto negativo sobre el clima laboral y, por ende, en el rendimiento del personal son muy comunes hoy en día, sin embargo, es responsabilidad de los directivos sensibilizar a las personas desde el momento de su ingreso a la institución en relación a la aplicabilidad de los principios éticos, con el fin de crear una cultura de trabajo positiva y más eficaz.

Para determinar la relación que existe entre las variables: salario emocional y rendimiento del talento humano, se aplicó el coeficiente de correlación r de Pearson, mostrando una correlación positiva entre las mismas, tal como se presenta en la tabla 2.

Tabla 2
Correlación entre variables

		Salario emocional	Rendimiento talento humano
Salario emocional	Correlación de Pearson	1	,803**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	135	135
Rendimiento talento humano	Correlación de Pearson	,803**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	135	135

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Encuesta a servidores de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública

En consecuencia, se observa que el valor estadístico r de Pearson es de 0.803, lo que indica que existe una correlación muy significativa, la misma que se puede corroborar con un 99% de confianza, debido a que dicho valor muestra una correlación muy alta entre las variables analizadas, ya que el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

De igual manera, al relacionar la variable salario emocional con cada una de las dimensiones del rendimiento del talento humano, se obtuvo el resultado que se presenta en la tabla 3.

Tabla 3
Correlación variable salario emocional y dimensiones del rendimiento del talento humano

		Rendimiento en la tarea	Rendimiento contextual	Conductas contraproducentes
Salario emocional	Correlación de Pearson	,695**	,780**	,692**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	135	135	135

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Encuesta a servidores de la Coordinación Zonal 4 – Ministerio de Salud Pública

Por tanto, de acuerdo al resultado obtenido en la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, la variable salario emocional tiene una mayor incidencia sobre la dimensión rendimiento contextual, con un valor $r=0.780$, mostrando una correlación positiva considerable entre las mismas, al presentar un valor Sig. (bilateral) de 0.000 por debajo del 0.01.

4. Conclusiones

De acuerdo a lo manifestado por diversos autores considerados en esta investigación se destaca que el salario emocional en la actualidad se aplica en las instituciones como un factor indispensable en la gestión del talento humano, cuyo beneficio se refleja en el rendimiento, motivación y productividad laboral de los servidores, quienes al gozar de retribuciones que no necesariamente son monetarias desarrollan su trabajo de manera comprometida y buscan alcanzar metas que garantizan el bienestar de la institución en general, cabe recalcar que un servidor motivado y satisfecho puede generar altos niveles de rendimiento en su trabajo.

En las entidades del sector público y de manera específica en la Coordinación Zonal 4 - Ministerio de Salud, la aplicación del salario emocional se manifiesta a través del desarrollo de estrategias y actividades que permiten fortalecer principalmente el entorno laboral, balance de vida y cultura laboral del talento humano, de esta manera se fomenta el cumplimiento adecuado de las actividades y funciones asignadas, cuya eficiencia se mide en el rendimiento laboral y en los resultados alcanzados por la institución según su planificación.

Los resultados obtenidos en el desarrollo de esta investigación indican que el salario emocional incide sobre el rendimiento del talento humano, ya que fomenta el trabajo en equipo e induce a que la institución muestre mayor preocupación por el bienestar de su personal como el recurso de mayor relevancia para cumplir con el fin de las entidades del sector público, satisfacer a los clientes externos mediante una atención de calidad, mostrando de esta manera que las personas en el ámbito laboral también requieren de beneficios emocionales que aportan a su calidad de vida y a su entorno familiar.

Este artículo constituye el punto de partida para próximos estudios, direccionados a esta línea de investigación, que permitan analizar con más detalle el ámbito laboral del talento humano de las entidades del sector público considerando una muestra más amplia, dónde se abarquen otras dimensiones que guardan relación con el estado emocional, retribuciones y rendimiento de los servidores ecuatorianos.

Referencias bibliográficas

- Acuña, J. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior* [Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato].
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32057/1/110_GTH.pdf
- Agui, A. (2021). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica*, 6(4), 203-212. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/979/830>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bonilla, D., Macero, R., & Mora, E. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300268
- Centro de Investigación Económica y Social de Bogotá. (2017). Salario Emocional Informe mensual del mercado laboral fedesarrollo dlrector ejecutivo anallistas económicos acríP dlrectora ejecutiva junta dlrectiva

- dlseño y dagramación. *ACRIP*, 1, 3-11. <https://www.fedesarrollo.org.co/sites/default/files/7.IML-Julio-2017-Web.pdf>
- Coronel, J., & Marzo, N. (2017). La promoción de salud, evolución y retos para América Latina. *MEDISAN*, 21(7), 932. <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n7/san18217.pdf>
- Cota, J., & Rivera, J. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados de una cadena de zapaterías de ciudad obregón, sonora. *Cyta*, 16(2). <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para mejora del rendimiento laboral. *NovaRUA*, 12(20), 72-89. <https://doi.org/10.20983/NOVARUA.2020.20.5>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica*. UAI Editorial. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validation of the job performance scale in argentinean workers. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>
- Gómez, N. (2020). *Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira-Valle del Cauca* [Tesis doctoral, Universidad Cooperativa de Colombia]. http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33107/1/2020_reconocimiento_laboral.pdf
- González, F. (2017). Qué es y cómo se paga el salario emocional. *Revista de Negocios del IEE*, 80, 80-81. <https://www.hacerempresa.uy/wp-content/uploads/2018/12/IEEM-agosto-RRHH.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el conocimiento*, 0(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guzmán, R. (2018). *El salario emocional, una estrategia para incrementar la retención del talento humano en el sector asegurador* [Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18178/GuzmánLoveraRocioDelPilar2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana Editores. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jara, A., Aamat, N., Alverca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-758. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Medina, A. (2018). Impacto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el balance vida-trabajo en la industria manufacturera de exportación grande en Hermosillo, Sonora. *Revista de Comunicación y Salud*, 8(1), 45-59. [https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8\(1\).45-59](https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8(1).45-59)

- Ministerio de Salud Pública. (2017). *Misión, Visión, Principios y Valores*. Salud.gob.ec.
<https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision-principios-valores/>
- Muñoz, M., & Robles, R. (2019). Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del área de enfermería de un hospital público de la provincia de los Ríos. *Revista Mapa*, 2(16), 12-29.
<https://www.revistamapa.org/index.php/es/article/view/159>
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Informe Mundial sobre Salarios 2016/2017: La desigualdad salarial en el lugar de trabajo*. PRODOC. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_541632.pdf
- Otero, A. (2018). Enfoques de investigación. *Enhaced reader*, 1, 1-32.
https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Pacherrez, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1594-1622. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.184
- Padilla, K. (2016). *Salario emocional y su influencia en la motivación laboral de los servidores y trabajadores públicos del Instituto Nacional de la Meritocracia* [Tesis. Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7319/1/T-UCE-0007-392i.pdf>
- Pilligüe, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-25.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Poveda, G., Suraty, M., & Mackay, R. (2017). Concepción e importancia del salario emocional en las organizaciones privadas con fines de lucro. V *Congreso Virtual Internacional sobre transformación e innovación en las organizaciones*, 1, 7-20. <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/2-concepcion-e-importancia-del-salario.pdf>
- Quintero, L., & Betancur, J. (2018). Modelo de salario emocional para la fidelización de los colaboradores en la búsqueda de una organización competitiva. *Revista Espacios*, 39(41), 8.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p08.pdf>
- Raza, A., Vallejo, J., & Fonseca, S. (2018). Conocimiento, aplicación y estrategias del salario emocional en el sector de la gran empresa del Distrito Metropolitano de Quito. *Comercio & Negocio*, 7, 120-130.
<http://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/comercionegocio/article/view/448>
- Rodríguez, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 141-149. <https://orcid.org/0000-0002-8508-9096>
- Rubio, S., Aranda, C., González, R., & Gómez, R. (2020). El concepto de salario emocional. *Retos de la Ciencia*, 4(8), 15-24. <https://doi.org/10.53877/rc.4.8.20200101.02>
- Salvador, J., Torrens, M., Vega, V., & Noroña, D. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Retos*, 11(21), 41-52. <https://doi.org/10.17163/RET.N21.2021.03>
- Serna, D., Baena, L., Zuluaga, B., Muñoz, G., & Díaz, C. (2016). *Retención del personal: Un enfoque desde el salario emocional*. Corporación Universitaria Americana.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pllgDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA111&dq=Salario+emocional+&ots=s9CmL&d5sq&sig=nWSRj_vXSVJJD6dyVCWiizmPzA4#v=onepage&q=Salario+emocional&f=false

Torres, D., Triviño, J., & Martínez, L. (2015). *El salario emocional factor de eficiencia y competitividad empresarial* [Tesis de especialización, Universidad Sergio Arboleda].

[https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/997/El salario emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/997/El%20salario%20emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Zapata, V. (2019). *Los beneficios del salario emocional para la organización y los trabajadores* [Trabajo de suficiencia profesional. Universidad de Lima].

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8479/Zapata_Pflucker_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial 4.0 Internacional