

Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del Área de Emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos.

Resumen

El presente artículo tiene como finalidad analizar la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería que trabaja en el área de emergencia de un hospital público de la ciudad de Babahoyo. Ante aquello, se aplicó un test a un total de 163 sujetos dispuestos en los tres turnos de trabajo, quienes consideraron la incidencia de diversos aspectos en su calidad de vida y salud emocional. Además se estableció que los niveles de estrés afectan las relaciones familiares, donde la inconformidad se registra por los cambios de horarios y carga laboral que tiende a deteriorar sus relaciones interpersonales.

Palabras clave

Salario emocional, Desempeño laboral, afectividad

Abstract

The purpose of this article is to analyse the relationship between the emotional wage and the work performance of the nursing staff working in the emergency area of a public hospital in the city of Babahoyo. Before that, a test was applied to a total of 163 subjects arranged in the three shifts of work, who considered the incidence of various aspects in their quality of life and emotional health. It was also established that stress levels affect family relationships, where the inconformity is recorded by the changes in schedules and workload that tends to deteriorate their interpersonal relationships.

key words

Emotional salary, work performance, affection

1. Introducción

Durante los últimos años se ha sostenido un interés por entender la incidencia del salario emocional en el desempeño laboral, por lo que se debe considerar los cambios generados en el escenario económico y empresarial, situación que tiende a afectar el modo como la calidad de vida de las personas.

Bajo este contexto, la economía creciente, así como la competitiva y modernización de las empresas, ha dejado atrás la figura del trabajador como un simple elemento que contribuye de manera sistemática y mecánica a la producción. Es por ello, que las organizaciones se encuentran enfocada en mejorar la visión que valora las compensaciones que un colaborador recibe por parte esta, haciendo más énfasis en el aspecto emocional.

Ante lo manifestado, se ha previsto la optimización de los procesos de selección de personal, quienes deben estar altamente capacitados para poder contribuir a la sustentabilidad y permanencia de la empresa en el mercado productivo o de servicio que incursiona. En este

sentido, la motivación laboral muy independiente de inducir a los trabajadores a cumplir con una tarea específica, influye en la duración, intensidad y forma de una conducta adecuada para cumplir con sus funciones.

Gómez (2014) asegura que “cada empleado tiene una concepción diferente sobre el trabajo, por el hecho de poseer percepciones, necesidades, expectativas, personalidad, y cultura diferente” (p. 5). Por tanto, se debe enfatizar en las percepciones personales de lo que espera en un futuro, la misma que va creciendo, adquiriendo experiencia y madurez, situación que contribuye a su adecuado desempeño laboral y satisfacción personal.

En concordancia con lo expuesto, las nuevas tendencias laborales, especialmente en las instituciones públicas demandan de un servicio de calidad que se relaciona directamente con el desempeño laboral (DL) de sus colaboradores. Por ende, esta dinámica organizacional exige la aceptación de un ámbito y dominio de emociones que se relaciona con el salario emocional (SE). Es decir que, las personas no solo pueden ser compensadas económicamente, sino que se debe satisfacer sus necesidades, con mayor relevancia en las emociones.

Chiang y San Martín (2015) menciona que: “...resulta importante conocer el desempeño y satisfacción laboral, siendo esta última una de las variables de mayor relevancia dentro de las investigaciones de la psicología industrial y organizacional” (p. 159). Por ello, Chiang y San Martín (2015, pág. 160) concuerdan con lo expresado, asegurando que: “el desempeño laboral constituye el grado con el cual, el personal colaborativo cumple con los requisitos de trabajo dispuesto” (p. 16).

Por tanto, el DL se relaciona con la eficacia del personal que labora dentro de las organizaciones, la cual es necesario para su correcto funcionamiento. Asimismo Ramírez, Guerra, y Ramos (2016) considera que “las emociones, vista desde las perspectivas internas de la vivencia, es importante para la satisfacción de los usuarios, lo que ampara al trabajo y atención efectiva que brinda el personal colaborativo en base a la oferta de un producto o servicio” (p. 144).

De la misma manera, resulta importante observar el comportamiento individual de los empleados, así como sus particularidades culturales, de personalidad, sus necesidades y expectativas dentro del contexto laboral (Gómez, Rojas, Morales, & Pérez, 2017, p. 17). En este sentido, cada uno de los aspectos mencionados determina la consecución de beneficios personales, empresariales y sociales que se enfocan en la necesidad de tener presente el estado emocional y motivacional del personal colaborativo, para aplicar la herramienta de salario emocional como un elemento de carácter satisfactor.

Los estudios citados con antelación destacan la importancia de trazar estrategias para la plena, correcta y exitosa aplicación de las herramientas que permita potenciar el salario emocional en las organizaciones, donde se pondere al trabajador como un socio estratégico para la institución, ya que su retribución puede otorgar la calidad del servicio que se oferta.

Desde esta óptica, la investigación se direcciona a la fijación del salario emocional del personal de enfermería del área de emergencia de un hospital público. Donde las condiciones laborales involucran modelos productivos y de prestación de servicios con características de

trabajo acelerado y exigente (Cássia, Almeida, Cruz, & Do Carmo, 2014, pág. 959). Por ello, el trabajo de enfermería tiende a relacionarse con los estados de sufrimiento que los induce a soportar situaciones de desgastantes, debido a experiencias relacionadas con el dolor, muerte y otros sentimientos, así como reacciones suscitadas por los usuarios en base a su afectación a la salud.

De forma similar, Khoo, y otros (2017) considera que “la salud emocional es un factor importante en el rendimiento laboral, por lo que se ha demostrado que los niveles de satisfacción inciden en la actitud de los trabajadores en relación a sus obligaciones” (p. 123). Por ello, los niveles de satisfacción surgen a partir de la correspondencia entre el trabajo asignado y las expectativas del trabajador.

Sin embargo, la motivación y la satisfacción del personal colaborativo son aspectos débilmente valorados por las organizaciones, especialmente las públicas. Por consiguiente, la comprensión del comportamiento de cada uno de ellos, conlleva a un análisis de la actitud y expectativas psicológicas que deriva en la mejora progresiva del servicio que oferta la entidad (Zubiri, 2013, p. 193).

En este sentido, el salario emocional es una dimensión de la gestión de calidad, por lo que existe la posibilidad de mejorarla. Por ello, el estudio realizado por Pérez, Guillén, Burgos, y Aguinaga (2013) permitió “identificar problemas y oportunidades inherentes a la mejora con impacto en la calidad de los servicios que ofertan los centros hospitalarios” (p. 36), lo que conlleva a fijar una relación entre la satisfacción laboral y otros factores motivantes que inciden en el trabajador.

El abordaje del salario emocional sigue siendo un tema de interés para la comunidad científica. Las investigaciones citadas revelan que la teoría de la motivación se cimienta en las necesidades de existencia. Es decir, salario, ambiente laboral y seguridad en el puesto, así como en las relaciones de apoyo emocional, respeto, reconocimiento, sentido de pertenencia al grupo, sumándose a ello el crecimiento. Donde existan oportunidades de desarrollo y progreso personal. Por lo que estos factores, permiten el cumplimiento de las metas y objetivos, sean estos personales e institucionales (Hernández, Velasco, & Jiménez, 2012, p. 89).

Ante lo expresado, el objetivo general de la presente investigación se enfocó en determinar la relación existente entre el salario emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del área de emergencia de un hospital público en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos.

Del mismo modo, se analizaron los factores que inciden en la calidad del salario emocional del personal de esta área. Considerado, como aquellos beneficios no monetarios que una organización ofrece a sus colaboradores. Así, como la posibilidad de establecer las estrategias de selección de personal, y aquellas aplicadas para retenerlos, tomando en consideración la mejora del ambiente laboral como un elemento retributivo en la salud emocional del colectivo hospitalario.

En base aquello, la consecución de los objetivos se justifica por las fortalezas que encuentra la investigación en la gestión del talento humano. Donde el salario emocional, juega un papel

importante en el desempeño laboral, lo que contribuye a mejorar la prestación de los servicios hospitalarios públicos. En el estudio se mostrarán los incentivos de carácter no económico que debe ofrecer la entidad hospitalaria para mejorar la motivación y el compromiso del personal de enfermería, tomando en consideración los niveles de estrés y su relación con las emociones de dolor y sentimientos propiciados por los usuarios debido a sus afectaciones a la salud.

Los resultados obtenidos de la investigación permitirán responder a la necesidad de mejorar el ambiente laboral, lo que constituiría en un beneficio para el salario emocional, logrando reducir los niveles de absentismo laboral y obtener un compromiso mayor del personal de enfermería del centro hospitalario público, que se ve reflejada en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios. Por ello, el aporte del estudio cimienta las bases para futuras investigaciones. Donde se considere prioritario, mejorar la gestión del talento humano en los centros hospitalarios del sector público.

1.1. Momento problema

En la actualidad, la sociedad se encuentra en un constante cambio, lo que demanda de las organizaciones la aplicación de estrategias y metodologías administrativas que permita garantizar el bienestar emocional de sus colaboradores con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos institucionales. En este sentido, la motivación laboral debe ser medida oportunamente para conocer las perspectivas del personal colaborativo en relación a su puesto de trabajo.

Dentro del campo de la salud, la demanda de esfuerzo y compromiso laboral requiere de arduas horas de trabajo, especialmente para quienes laboran en el área de enfermería. Por tanto, se establece una relación directa entre la salud emocional y el desarrollo del bienestar del mismo. Ante aquello, Bajo y González (2014) expone la relevancia del estudio sobre la inteligencia emocional para los profesionales del área de la salud. Situación que amerita el desarrollo de estrategias administrativas y laborales que garanticen la salud emocional de los individuos.

Una de las prioridades de los centros hospitalarios es fomentar el bienestar emocional de su personal, aportando beneficios que permitan el equilibrio de sus emociones, contribuyendo de esta manera a la buena salud y desempeño laboral. El abordaje de la salud emocional sigue siendo un tema de interés, así lo muestra el estudio de Productividad y Empresa Saludable realizado en España en el 2015, quienes determinan la importancia que tiene el fomento de hábitos saludables entre sus trabajadores.

Sin embargo, este tipo de acciones en el campo laboral español suele ser aislado y rara vez forma parte de las estrategias transversales que aplican las instituciones para asegurar la eficacia y buen desempeño de su personal colaborativo. Por otra parte, (García & Gil, 2016) expresan que: “dentro del campo de la salud, los profesionales sanitarios sufren la incidencia del estrés, situación que afecta su desempeño laboral” (p. 21). En cuanto a la incidencia en la salud y salario emocional del personal que labora en los centros hospitalarios del sector público, esta se cimienta en el clima laboral, ya que en muchos de los casos, la gestión del

talento humano no logra consolidar la creación de un ambiente de trabajo que proporcione, además de un beneficio económico, estabilidad emocional, así como la conciliación de la vida laboral y la familia.

Hoy en día, el estrés se ha posicionado como uno de los síndromes más frecuentes en el ámbito laboral, el mismo que se encarga de amenazar directamente la salud de los trabajadores. Debido a esto, Freire (2013) expresa que: “en casi todas las profesiones, la prevalencia es alta y el número de casos tiende a aumentar” (p. 23). Por ello, las enfermedades mentales, así como el estrés se fusionan con los problemas laborales relacionados a la falta de seguridad, ambiente tóxico, acoso laboral, entre otros.

En este sentido, el exceso de demanda al que se encuentran sometidos los profesionales de la salud, junto con los indicadores de competitividad que son inherentes su profesión genera elevados niveles de ansiedad. Debido a esto, la investigación demuestra que el estado de miedo a perder el empleo, la monotonía de las actividades diarias, la insatisfacción laboral y la falta de expectativas ante los incentivos o gratificaciones que le pueden proporcionar su accionar profesional forman parte del salario emocional del personal de enfermería.

Bajo este contexto, (Gil, 2014) en su estudio menciona que “entre las profesiones que más niveles de estrés presentan, se encuentran los inherentes a la enseñanza primaria con un 64,2%; mientras que los médicos y el personal de enfermería se ubican en un 44,1%” (p. 12). En consecuencia, el salario emocional del personal de enfermería debe ser entendido como la constante exposición al trabajo y el factor añadido que proporciona el ambiente laboral.

Según Oipener Institute for People & Performance (2015), manifiesta que: “un trabajador feliz aporta con el 65% más de energía a las tareas diarias encomendadas por la organización” (p. 28). Es por ello que las organizaciones tienen la obligación de proporcionar a sus empleados un mayor salario emocional que, según las investigaciones, se traducen en beneficios que aportan de manera positiva al desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Por este motivo, el salario emocional contempla aquellas razones de carácter no monetario por lo que la gente trabaja de manera efectiva, convirtiéndose en un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y alineadas a las políticas internas que inciden en su desempeño laboral. (Caro, 2016) en su estudio sobre salario emocional considera que las empresas colombianas se encuentran expuestas a las exigencias de un mundo competitivo, donde la productividad demanda del esfuerzo y compromiso de su personal colaborativo. En este sentido, la autora concluye en que las organizaciones deben trabajar en cinco aspectos fundamentales para garantizar entornos laborales satisfactorios.

Las investigaciones han demostrado la importancia del salario emocional en el desempeño laboral. Por ello, el abordaje de la temática deja entrever la presencia de una serie de factores no monetarios que inciden en la satisfacción del personal colaborativo, lo que induce a que exista un nivel de comodidad al interior de la misma, logrando que ellos se sientan identificados con los valores y objetivos institucionales.

En Ecuador, es evidente la presencia de factores emocionales que inciden en los servidores públicos, donde se puede notar el nivel de exigencia y competitividad que demanda el

servicio de atención a la ciudadanía por considerarse como parte de sus derechos, así como las obligaciones del Estado en proporcionar entidades públicas donde se practique un ambiente laboral armónico en relación a la oferta de un servicio.

En este sentido, el estudio del salario emocional se ha orientado al personal de enfermería del Área de Emergencia del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Babahoyo de la provincia de Los Ríos, quienes en base a sus perspectivas se ven sometidos a las escasas oportunidades de crecimiento profesional en el interior del centro hospitalario. De la misma manera, no se logra consolidar acciones relativas al desarrollo personal y profesional, lo que demanda de la institución una capacitación constante de su personal colaborativo tomando en consideración sus necesidades y requerimientos laborales.

Por otra parte, los niveles elevados de estrés ocasionados por la demanda del servicio y su relación a las diversas conductas de los usuarios ha provocado niveles de estrés que inciden en la salud emocional, situación que se ve reflejada en el deterioro del ambiente laboral donde surgen conflictos internos ocasionados por la escasa comunicación entre los miembros del área médica. De manera adicional, la compatibilidad de la vida personal y profesional es deficiente, debido a que su requerimiento profesional en el área de servicio del hospital afecta su convivencia familiar, situación que incide en el desequilibrio emocional ocasionando una baja significativa en el desempeño laboral.

En este sentido, son muchos los factores no monetarios que pueden incidir en el desempeño laboral, donde la competitividad y eficacia del personal de enfermería de los centros hospitalarios del sector público se ven afectados, sin que la gestión del talento humano priorice la atención inmediata de la calidad de vida y bienestar emocional de los profesionales. Ante aquello, la investigación pretende responder a la siguiente formulación del problema: ¿Cómo influye el salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería del Área de Emergencia de un Hospital público de la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos?

Con esta investigación, se pretende mejorar la salud emocional de los profesionales de la salud de dicha dependencia hospitalaria, así como su equilibrio emocional, por considerarlo un factor importante en cada individuo, sin importar el eje de su profesionalización. El abordaje del tema desde una perspectiva de gestión de talento humano permitirá efectivizar el ambiente laboral, tomando en consideración aquellos aspectos no monetarios de gran significancia que en muchos de los casos no son identificados como prioritarios por enfocarse en las directrices que demanda un buen servicio ciudadano.

Las tendencias de investigaciones relacionadas con el salario emocional ha demostrado que el desempeño laboral se ve afectado en gran medida, por ello tiene sentido investigar aquellos elementos de carácter no monetario que posee relevancia para la motivación y satisfacción de las necesidades personales en el personal de enfermería, para de esta manera contribuir a su equilibrio emocional y generar un ambiente idóneo que permita efectivizar su labor diaria.

En este sentido, el objetivo de la presente investigación se enfoca en determinar la relación existente entre el salario emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería de

la entidad de salud antes mencionada, contribuyendo al equilibrio, calidad de vida y salud emocional de los profesionales de la salud.

1.3 Salario emocional

Desde una perspectiva global el término de salario emocional es definido por este autor como cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación no monetaria, la cual recibe un empleado por la aportación laboral que este realiza dentro de la organización. Varios autores han conceptualizado a la satisfacción con un cargo a la no limitación de la remuneración económica o a ser retribuidos con altos ingresos económicos, esto no es un factor asociado con un ambiente laboral adecuado, es aquí precisamente que surge el salario emocional, que podría incidir directamente con el grado de motivación de un empleado.

El salario emocional también se encuentra determinado por todos los estímulos que no pertenecen a la retribución monetaria y esto a la vez constituye a que los colaboradores se sientan a gusto y atendidos en su centro de trabajo.

Por su parte Palomo (2014), refiere que una retribución justa y competitiva no es lo más importante para la persona pues un trabajo es algo más que ganar dinero o que realizar una serie de tareas. Un sueldo siempre puede ser mejorado por otra empresa, sin embargo el factor emocional es uno de los factores que marca la diferencia y el que hace que las personas sean leales y honestas con sus organizaciones. Por ello un reto estratégico de las organizaciones es conseguir despertar el compromiso de las personas y conocer que es lo que motiva realmente a cada uno.

El salario emocional es un tipo de retribución que puede actuar como factor motivador de los empleados y así mejorar la opinión que los trabajadores tienen de la empresa. Por lo tanto, no se trata de recibir una mayor cantidad de dinero, sino de recibir prestaciones que el trabajador entiende como beneficios más valiosos que una subida de sueldo.

Muchas empresas mal gastan energías, tiempo y dinero en engañarse a sí mismas creyendo que todo está bien y que un salario es en sí, más que suficiente para proporcionar retribución al trabajador; estas mismas energías, tiempo y dinero deberían ser canalizadas para mejorar el ambiente laboral, propiciar el desarrollo profesional del trabajador y elevar la moral. Pagar por encima de la media no es tan importante como potenciar los beneficios sociales y morales; sin duda el beneficio económico y monetario es importante pero no hace la diferencia.

El salario emocional es un factor clave en la satisfacción del empleado, no podemos darnos el lujo de tener personas insatisfechas ya que esta incide en la productividad de la empresa. Es importante que la empresa acepte su responsabilidad con el trabajador, en principio porque esto se verá reflejado en una empresa más competitiva, con más calidad y un mejor ambiente laboral.

Varios autores han dividido el salario emocional en:

Elementos intrínsecos: Los cuales hacen referencia a los factores percibidos de manera subjetiva por los colaboradores, por ejemplo:

- Recompensa
- Satisfacción en el trabajo
- La delegación de responsabilidades
- El reconocimiento ante las tareas ejecutadas etcétera

Elementos extrínsecos: Dentro de este factor se encuentran determinado como un costo cuantificable para la empresa que el empleado percibe como un beneficio, se encuentran asociadas a la retribución flexible, las medidas de conciliación vida personal, laboral y como ultimo los servicios complementarios etcétera.

Abad (2012) citado por Rocco (2013), refieren los siguientes factores inherentes al salario emocional, estos factores se describen bajo el siguiente orden:

- Formación ofrecida por la empresa
- Calidad de la relación con el supervisor inmediato
- Poder expresar ideas y sugerencias
- Oportunidades de ascenso y promoción
- Retos profesionales
- Planificación de carrera profesional
- Ambiente laboral agradable
- Flexibilidad, seguridad, equidad, reconocimiento.

Según Bonilla y Bolívar (2013) describen tres factores positivos que se dirigen principalmente a la empresa, los empleados y la sociedad, estos factores son descritos en el siguiente orden:

Empresa:

- Gente leal
- Gente comprometida
- Disminución en gastos
- Incremento de la competitividad
- Menor gasto de tiempo en capacitar gente nueva
- Disminución en la pérdida de Know How
- Equipos cohesionado

Empleados:

- Formación profesional que aporte a la empresa
- Posibilidad de contribuir en otras áreas

- Reconocimiento positivo de los rangos superiores
- Buena comunicación con el jefe directo, jefe indirecto y otras áreas
- Sentido de pertenencia
- Horario flexible
- Expresión de ideas e inconformidades
- Posibilidades de ascenso
- Autonomía en las labores
- Mayor calidad de vida
- Compromiso del compañía con la familia

Para intentar realizar un acercamiento a las descripciones del concepto de salario emocional, es necesario referirnos a Cabanellas (1968), el cual menciona que el salario invisible se acopla a que no todo lo desembolsa el empresario por los servicios del trabajador ni todos los beneficios materiales que el empleado obtiene de su trabajo tiene una expresión tan concreta, o tan visible como el sueldo o el salario que se le entrega en forma de billetes o monedas.

En relación a estas descripciones deben incluirse un porcentaje en los costos por los viáticos que se le abonan; el tiempo que dentro del empleado se toma para lavarse, cambiarse de ropa y encontrarse en situación de trabajar; el tiempo de espera o tiempo muerto que se le retribuye sin que el empleado preste servicio efectivo; las indemnizaciones en caso de terminar su contrato de trabajo; los feriados nacionales retribuidos; el sobre salario o subsidio familiar, las gratificaciones extraordinarias como el sueldo anual complementario que son determinadas por la ley, el tiempo que el trabajador invierte en tomar alimentos, el costo de los alimentos cuando son suministrados por el empresario, los periodos retribuidos del descanso del trabajador durante sus tareas la remuneraciones por fines de semana (sábados y domingos), las vacaciones anuales retribuidas, los aumentos por trabajos peligrosos insalubres o nocturnos, el lavado de ropa o alimentación, la asistencia por maternidad, los salarios abonados por maternidad, los salarios abonados por enfermedad o accidente sea culpable o inculpable, seguro obrero, medicina preventiva, los aportes que representan la seguridad social; seguridad en el trabajo, recreación, vacaciones y bienestar social del trabajador, los subsidios en caso de; fallecimiento, enfermedad, matrimonio o nacimiento de un hijo, entre otros.

2. Metodología

En este estudio se plantea el análisis del salario emocional y su relación con el desempeño laboral de un centro hospitalario de la ciudad de Babahoyo. En este sentido, la investigación es de carácter descriptivo-explicativo y correlacional, ya que se pretende establecer el nivel de relación entre las variables. Para ello, se requirió la participación de 163 profesionales de

la salud, que se encuentran distribuidos en el Área de Enfermería en tres turnos de guardia de ocho horas cada uno, por lo que se la considera una población finita.

Una de las características a mencionar de la población hace referencia a la diversidad de comportamientos existentes entre los profesionales de la salud, por lo que su mundo emocional tiende a variar según la calidad de vida y equilibrio de sentimientos que este posea entre su rol profesional y vínculo familiar.

2.1. Métodos e instrumentos

Ante aquello, la investigación aplicó una metodología Inductiva-deductiva, que permitió el análisis desde una perspectiva general hasta llegar a la particularidad del problema planteado. Entre las técnicas utilizadas para la recolección de datos se encuentra la encuesta, la misma que fue aplicada al personal de enfermería del Área de Emergencia del centro hospitalario objeto de estudio. Así mismo, se aplicó un test de percepción sobre salario emocional, donde se pretende identificar los factores que ellos consideran prioritarios para su equilibrio emocional y satisfacción laboral.

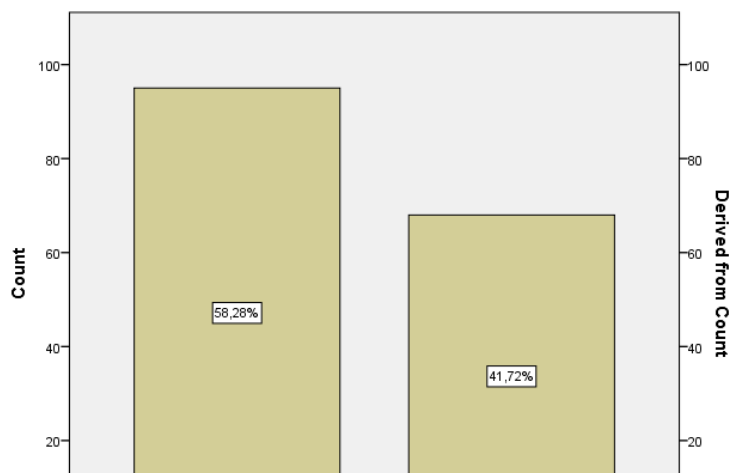
Para el procesamiento estadístico de la información, fue preciso utilizar un análisis de datos de tipo descriptivo e inferencial, los mismos que fueron tabulados a través de la herramienta Excel y SPSS de donde se obtuvo información relevante de la problemática planteada.

3. Resultados

En la actualidad, las instituciones públicas se encuentran enfocadas en un cambio relativo a la calidad y servicio. Para lo cual, es necesario ponderar el salario emocional como un factor incidente en el desempeño laboral. En este sentido, la motivación induce a los trabajadores a cumplir con las tareas encomendadas, lo que influye en la duración, intensidad y forma de conducta o manera de comportarse.

Los datos procesados en la investigación, permitieron conocer el alcance del salario emocional y sus perspectivas en relación al servicio al cliente, especialmente en los centros hospitalarios públicos, donde gran parte de los usuarios esperan una atención adecuada y, la satisfacción debida a sus necesidades. Por ello, el proceso investigativo dispone de la siguiente información:

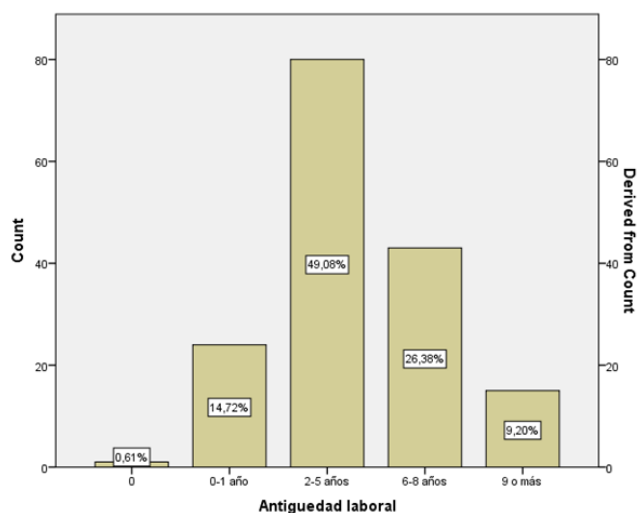
Gráfico 1. Distribución porcentual por el género de los participantes.



Fuente: Test de percepción sobre salario emocional personal de enfermería hospital público.

El proceso estadístico evidencia que el 58,28% de la muestra participante pertenecen al género masculino, mientras que el 41,72% al femenino. Ante aquello, se puede notar que en el área de emergencia del hospital público intervenido durante los tres turnos, existe un mayor número de varones que mujeres, situación que puede afectar el ambiente laboral por intereses propios al género.

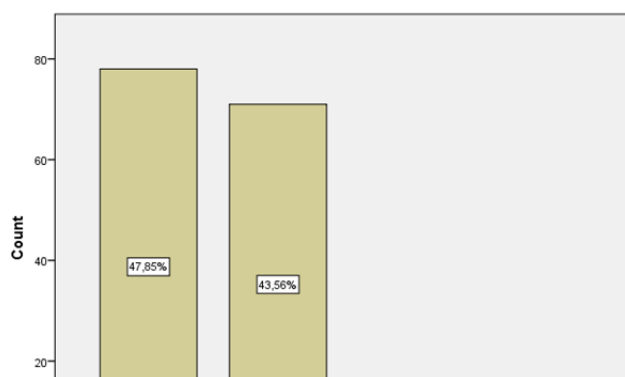
Gráfico 2. Distribución porcentual por antigüedad laboral.



Fuente: Test de percepción sobre salario emocional personal de enfermería hospital público.

Por otra parte, se evidencia que el 49,08% del personal de enfermería que trabaja en el área de emergencia del hospital público de la ciudad de Babahoyo, tienen una antigüedad de 2-5 años, mientras que el 9,20% mantiene una antigüedad >9 años y apenas el 0,61% registra una situación laboral inferior a un año. En este sentido, se puede notar que la estabilidad laboral, así como la permanencia en la misma institución se debe a su bienestar y estado emocional relativo a la satisfacción de sus necesidades.

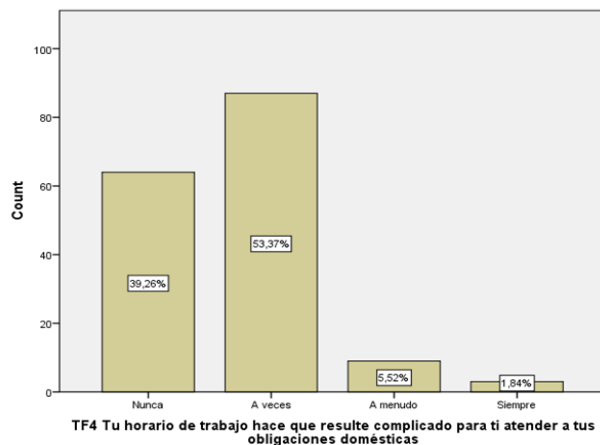
Gráfico 3. Distribución porcentual en base a su estado de irritabilidad



Fuente: Test de percepción sobre salario emocional personal de enfermería hospital público.

A través del procesamiento de información se pudo conocer que el 47,85% de los participantes nunca se encuentran irritables en casa por consecuencia al estado agobiante del trabajo, mientras que el 43,56% expresa que a veces, el 3,07% que a menudo y el 5,52% que siempre. A pesar de aquello, existe un 8,59% de sujetos que evidencian un nivel de irritabilidad en su entorno familiar como resultado del estrés laboral, situación que se convierte en un factor incidente que puede afectar su desempeño laboral debido a su afectación emocional.

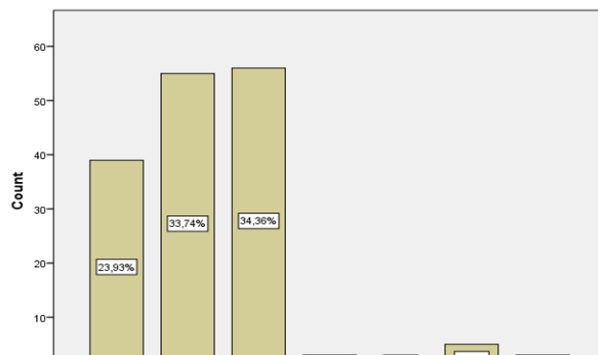
Gráfico 4. Distribución porcentual en base a la dificultad de atender sus obligaciones domésticas por consecuencia del trabajo.



personal de enfermería hospital público.

En lo referente a la dificultad que tiene el personal de enfermería para atender sus obligaciones domésticas por consecuencia del trabajo. El 39,26% manifiesta que nunca, el 53,37% que a veces, el 5,52% que a menudo y el 1,84% que siempre. Ante aquello, es evidente que el 60,73% de sujetos participantes, en algún momento han presentado dificultades en su hogar como resultado de sus responsabilidades laborales inmersas en los cambios de turnos, así como en la reestructuración de los mismos. Situación que tienden a afectar su estado emocional y por ende su desempeño laboral.

Gráfico 4. Distribución porcentual en base a la dificultad de atender sus obligaciones domésticas por consecuencia del trabajo



Fuente: Test de percepción sobre salario emocional personal de enfermería hospital público.

De la misma manera, los datos procesados en la gráfica demuestran que, el 23,93% de los sujetos participantes nunca se sienten presionados por la manera de rendir informes entre el supervisor y subordinado, el 33,74% que rara vez, el 34,36% ocasionalmente, el 1,84% que alguna vez, el 1,23% frecuentemente, el 3,07% generalmente y el 1,84% siempre. Debido a ello, es evidente que existe un 76,07% que se avisto presionado de una u otra manera por los jefes inmediatos, situación que tiende a deteriorar el ambiente y desempeño laboral.

4. Conclusiones

Los resultados obtenidos de la investigación demuestra que:

- Al analizar diversos aspectos que integran el salario emocional, se pudo evidenciar la relación existente entre el salario emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del área de emergencia de un hospital público en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos. Quienes consideran relevante aquellos beneficios no monetarios que reciben por parte de la institución, especialmente de sus jefes inmediatos. Debido a ello, los resultados estadísticos reflejan que el 52,15% de los sujetos abordados evidencian un nivel de irritabilidad elevado en su entorno familiar como resultado del estrés laboral, situación que los conlleva a afrontar problemas familiares debido a lo agobiante del trabajo. En este sentido, la afectación negativa del SE tiende a deteriorar las relaciones interpersonales, así como su afectividad.
- Por otra parte, se comprobó que existe un grupo de trabajadores que evidencian un malestar en relación al accionar de su jefe inmediato. Asegurando que él, no se preocupa por su bienestar, especialmente al momento de ver injusticias que se suscitan por un llamado de atención o cambios constantes en los turnos y horarios. En efecto, se genera un estado de desmotivación y falta de compromiso al cumplimiento efectivo de sus actividades, los mismos que se relacionan directamente con los niveles de estrés y los sentimientos de dolor que terminan afectando su estado de salud. Así pues, la estadística evidencia que el 60,73% de los sujetos abordados en el estudio han presentado dificultades en su hogar como resultado de sus responsabilidades laborales inmersas en los cambios de turnos, así como en la reestructuración de los mismos. Situación que tienden a afectar su estado emocional y por ende su desempeño laboral.

- De la misma manera, existen criterios que aseguraron que su equipo colaborativo no le brinda protección en relación con las injustas demandas de trabajo que hacen los jefes. Factor que tiende a incidir negativamente en su desempeño laboral, notándose una relación con el salario emocional. Además, la investigación permitió responder a la necesidad de mejorar el ambiente laboral, lo que constituye un beneficio para el SE, logrando reducir los niveles de absentismo laboral y obtener un compromiso mayor del personal de enfermería del centro hospitalario público, que se ve reflejada en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios. Por ello, el aporte del estudio cimentan las bases para futuras líneas investigativas. Donde se considere prioritario, mejorar la gestión del talento humano.

Referencias bibliográficas

- Bajo, G., & González, R. (2014). La salud emocional y el desarrollo del bienestar enfermero.
- Caro, N. (2016). *Salario emocional en la organización colombiana*. Obtenido de Fundación Universitaria Libertadores: <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/671/CaroAlbarrac%C3%ADnNidialsbbeth.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cássia, R., Almeida, L., Cruz, A., & Do Carmo, M. (2014). Carga horaria de trabajo de los enfermeros y su relación con las reacciones fisiológicas de estrés. *Revista Latino-Am Enfermagem*, 959.
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista Científica de América Latina y el Caribe*, 12.
- Gil, L. (2014). *Psicología social*. Zaragoza: Prensas Universitarias.
- Gómez, A., Rojas, L., Morales, M., & Pérez, P. (2017). *El salario emocional una estrategia para mejorar el bienestar laboral en Cípres Seguridad y Protección Ltda*. Obtenido de Universidad Piloto de Colombia: <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003788.pdf>
- Hernández, R., Velasco, R., & Jiménez, S. (2012). La motivación laboral de los empleados en el Hospital Nacional de Niños. *Revista de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 89.
- Khoo, E., Aldubai, S., Ganasegaran, K., Lee, B., Zakaria, N., & Tan, K. (2017). El agotamiento emocional está asociado con factores estresantes relacionados con el trabajo: Estudio multicéntrico y transversal en hospitales públicos de Malasia. *Archivos argentinos de pediatría*, 212.
- Figuroa, D., Mariñan, D., Martínez, N., & Norambuena, F. (2012). Conflicto Familia Trabajo, estrategias de Conciliación en trabajadores dependientes del sector público y privado de las comunas del gran concepción y de cabrero. Universidad de Concepción.
- Gómez-Mascaraque, F., & Corral, E. (2009). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. Madrid: ARÁN Ediciones.

- Lucena, P. (2017). Pensar en la vida familiar de tus empleados aumenta tu productividad. *Expansión*.
- Moreno, B., & Báez, C. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad E Higiene En El Trabajo, 4–144. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)
- Peiró, J. M. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Valencia: Universitat de Valencia.
- Saavedra, R. (2016). Satisfacción Laboral e Interacción Trabajo-Familia. Universidad de la Laguna. Recuperado desde [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2984/Satisfacion Laboral e Interaccion Trabajo-Familia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2984/Satisfacion_Laboral_e_Interaccion_Trabajo-Familia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, C., & Ocampo, K. (2017). Relación de los estilos de afrontamiento ante situaciones adversas y el estrés laboral en los empleados del sector público, estudio comparado entre el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y la Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Q. Escuela Politécnica Nacional.
- Sánchez, M. (2012). *El Estrés Laboral Y El Desempeño De Los Trabajadores En La Empresa "Sualupell Curtiduría Suárez S.A."* Universidad Técnica de Ambato.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2013). Stress in Organizations. *Handbook of Psychology*. <https://doi.org/10.1002/0471264385.wei1218>
- Stinus Bru de Sala, E. (2014). Conciliar trabajo y familia: ¿ilusión o realidad? Políticas de conciliación laboral y familiar en Noruega y Cataluña/ España. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Tarajano, A. (2017). La satisfacción laboral y la conciliación entre la vida familiar y laboral. Universidad de La Laguna.
- Torres, X., & Baillés, E. (2014). *Comprender El Estrés*. Barcelona: AMAT Editorial. Recuperado desde <https://www.profiteditorial.com/libro/comprender-el-estres/>
- Vilchez, S. (2014). Comunicación Organizacional y estrés laboral en empresas mixtas del sector petrolero. *Forum Humanes*, 3(2), 1–8.
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Revista Médico de Familia*, 193.