

Isabel Maribel

Artículo Isabel y Maribel.docx



My Files



My Files



Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:419059215

Fecha de entrega

30 dic 2024, 7:46 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

30 dic 2024, 7:49 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Artículo Isabel y Maribel.docx

Tamaño de archivo

75.2 KB

20 Páginas

5,928 Palabras

35,110 Caracteres

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	5%
2	Internet	repositorio.ulima.edu.pe	1%
3	Internet	repositorio.upeu.edu.pe:8080	1%
4	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	1%
5	Trabajos entregados	UPAEP: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla on 2024-10-23	1%
6	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	1%
7	Trabajos entregados	Universidad Hispanoamericana on 2024-12-06	0%
8	Internet	repositorio.unap.edu.pe	0%
9	Internet	repositorio.uss.edu.pe	0%
10	Internet	tesis.pucp.edu.pe	0%
11	Trabajos entregados	Universidad de San Martin de Porres on 2024-09-19	0%

12	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2023-12-13	0%
13	Trabajos entregados	Universidad Ricardo Palma on 2024-12-16	0%
14	Internet	dspace.unl.edu.ec	0%
15	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	0%
16	Trabajos entregados	Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados on 2...	0%
17	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	0%
18	Trabajos entregados	uncedu on 2023-11-14	0%
19	Internet	www.polodelconocimiento.com	0%
20	Trabajos entregados	Grupo IOE on 2024-06-12	0%
21	Trabajos entregados	Universidad Anahuac México Sur on 2024-08-11	0%
22	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola on 2024-11-07	0%
23	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2024-07-22	0%
24	Internet	repositorio.unaj.edu.pe	0%
25	Internet	repositorio.undc.edu.pe	0%

26	Publicación	Silva, Ana Filipa Braga Barrosa Campos da. "Technical Characterization of Front C...	0%
27	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-12-11	0%
28	Internet	www.ww.revistaespacios.com	0%
29	Publicación	José Pablo Tisi Lanchares, Luis Barrios Piñeiro, Ismael Henríquez Gutiérrez, Gerar...	0%
30	Internet	hdl.handle.net	0%
31	Trabajos entregados	unifranz on 2024-11-05	0%
32	Internet	upc.aws.openrepository.com	0%
33	Internet	www.593dp.com	0%
34	Trabajos entregados	Unidades Tecnológicas de Santander on 2024-07-24	0%
35	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-02	0%
36	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-27	0%
37	Trabajos entregados	Universidad Internacional de la Rioja on 2024-02-23	0%
38	Trabajos entregados	Universidad de San Martin de Porres on 2024-09-12	0%
39	Trabajos entregados	consultoriadeserviciosformativos on 2024-03-02	0%

40	Internet	pesquisa.bvsalud.org	0%
41	Internet	repositorio.utn.edu.ec	0%
42	Trabajos entregados unicv on 2024-12-26		0%
43	Internet	www.uhu.es	0%

Salario emocional y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, San Martín 2023

Emotional salary and job performance in administrative collaborators of the Bajo Mayo Health Services Management Office, San Martín 2023

Isabel Arce Navarro ¹; Volga Maribel Bartolo Ñaña ¹

¹*Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú*

Resumen

Este estudio tiene como propósito determinar la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo. Para el análisis del salario emocional se contemplan las siguientes dimensiones: el ambiente, desarrollo profesional y la flexibilidad, para el desempeño laboral: desempeño tarea, contextual y contraproducente. La metodología es cuantitativa, de alcance descriptivo y correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 263 colaboradores y se encuestó a 256, aplicándose dos instrumentos que recogieron información del salario emocional y el desempeño laboral. Los resultados arrojaron que existe correlación positiva moderada entre salario emocional y desempeño laboral ($r = 0.41$, $p = 0.000$); y una correlación con el desempeño de tarea ($r = 0.33$, $p = 0.000$), contextual ($r = 0.44$, $p = 0.000$); en cambio no se encontró correlación entre el salario emocional y el desempeño contraproducente ($r = -0.02$, $p = 0.746$); esto indica que los individuos que perciben un salario emocional más elevado tienden a tener un mejor desempeño laboral en general.

Palabras clave: Salario emocional; desempeño laboral; ambiente; flexibilidad

Abstract

. This research was carried out with the purpose of describing the relationship between emotional salary and work performance of collaborators of the Health Services Management Office of Bajo Mayo. For the analysis of the emotional salary, the following dimensions were considered: environment, professional development and flexibility, for work performance: task, contextual and counterproductive performance. The methodology is quantitative, descriptive and correlational in scope, with a non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of 763 employees and 256 were surveyed, applying two instruments that collected information on emotional salary and work performance. The results showed a moderate positive correlation between emotional salary and job performance ($r = 0.41$, $p = 0.000$); and a correlation with task performance ($r = 0.33$, $p = 0.000$), contextual ($r = 0.44$, $p = 0.000$); on the other hand, no correlation was found between emotional salary and counterproductive performance ($r = -0.02$, $p = 0.746$); this indicates that individuals who perceive a higher emotional salary tend to have a better job performance in general, task and contextual, but not counterproductive.

Keywords: emotional wage; job performance; environment; flexibility.

Introducción

Frente al contexto laboral competitivo, en el que ya no es suficiente otorgar beneficios económicos para mantener satisfechos a los colaboradores, la presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar si existe una relación significativa y moderada entre el salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud (OGESS) Bajo Mayo, ubicada en la región San Martín, Perú.

El salario emocional es un concepto que se refiere a todos aquellos beneficios no monetarios que una persona recibe en su entorno laboral y que contribuyen a su bienestar y satisfacción. Esto puede incluir el reconocimiento, el buen ambiente de trabajo, la posibilidad de crecimiento profesional, la flexibilidad horaria, la conciliación de la vida personal y laboral, el sentido de pertenencia, y el apoyo emocional, entre otros. Así mismo, Intriago & Zambrano (2023) señalan que la aplicación del salario emocional repercute en los colaboradores a mejorar su rendimiento laboral y esto genera que las instituciones tengan mayor productividad, razón por la que las organizaciones deben preocuparse por el bienestar de su personal. Según Julca (2020), la influencia que genera el salario emocional en el desempeño mejora significativamente el desempeño proactivo, adaptativo y contextual. Sin embargo, Espinoza & Toscano (2020) explican la probabilidad que los empleados permanezcan en sus puestos actuales y menos probable que busquen nuevas oportunidades si se les compensa de una forma que apele a sus necesidades emocionales. Igualmente, el salario emocional beneficiará a los empleados aumentando su lealtad a la empresa y mejorando su rendimiento laboral (Rubio-Rodríguez & Romero (2018); en cambio, para que el salario emocional se perciba como un beneficio para los empleados, debe formar parte de una estrategia y centrarse en objetivos; pues un trabajo incoherente, como una palmadita mal aplicada, puede generar percepciones negativas (Grigsby, 2017). En relación, el salario se refiere emocionalmente a los beneficios no monetarios que recibe un trabajador para ayudar a cubrir sus necesidades personales y familiares. Su naturaleza no económica y su influencia simbólica en el bienestar y la productividad de las personas ofrecen una explicación. Es decir, la naturaleza de lo que se intercambia busca equilibrar las expectativas de los involucrados articulando sus necesidades en muchas facetas de su vida cotidiana (González, 2017). Como se puede inferir, Terán (2017) encontró una relación directa entre el salario emocional y el desempeño laboral, motivando al empleado a trabajar a gusto, evitar el estrés y mejorar la productividad.

El desempeño de los empleados se refiere a las acciones o comportamientos que apoyan los objetivos organizacionales y puede medirse con base en las competencias individuales y la

contribución a la empresa (Ariza, 2017). El modelo de Campbell es un constructo multidimensional que mide el desempeño y ayuda a formular estrategias para alcanzar los objetivos. Sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todo trabajo (Bautista et al., 2020).

Investigaciones recientes de Solís & Burgos (2023) muestran que la compensación emocional y la satisfacción laboral son importantes en todas las disciplinas porque están relacionadas teóricamente; en la misma línea, Montoya (2020) señala que puede ser ventajoso tanto para los trabajadores como para las empresas tener altos niveles de compensación emocional y satisfacción laboral. Carpio & Urbano (2021) encuentran que la flexibilidad de la compensación emocional es un factor significativo en la satisfacción laboral. La motivación también es importante en la producción para la comercialización.

El salario emocional se ha calificado como fundamental en el lugar de trabajo por su relación con la motivación de los trabajadores y los efectos positivos que tiene en su salud, productividad y creatividad (Gay, 2006; Gómez, 2011). También ayuda a aliviar el estrés causado por el desequilibrio entre la carga de trabajo de los empleados, su capacidad para realizar su trabajo y los recursos de que disponen (Gómez, 2014).

La OGESS Bajo Mayo, como institución pública, enfrenta desafíos asociados al desarrollo y bienestar de sus colaboradores administrativos. A pesar de sus limitaciones presupuestales, las iniciativas relacionadas con el salario emocional, como la flexibilidad laboral, el desarrollo profesional y la creación de un ambiente laboral saludable, solo se han implementado para el personal asistencial. En contraste, los colaboradores administrativos, que constituyen nuestra población en estudio, no han sido beneficiados con estas retribuciones no económicas. Esta situación plantea interrogantes sobre cómo esta diferencia en la aplicación de estrategias de salario emocional podría estar afectando su desempeño laboral.

Queda demostrado que existe relación entre las variables salario emocional y desempeño laboral; pero hay escasas investigaciones que relacionen estos constructos con personal administrativo del sector público, por tanto, demanda el desarrollo de esta investigación, a fin de contribuir con la aplicación del salario emocional y desempeño laboral. Por lo que presente investigación pretende analizar la relación existente entre el salario emocional y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, San Martín, Perú, 2023.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones de la investigación tienen como objetivo guiar a la OGESS Bajo Mayo en la formulación de políticas más inclusivas y equitativas que beneficien tanto al personal asistencial como al administrativo, fomentando así un ambiente laboral más saludable y productivo para todos sus colaboradores.

Marco teórico

Salario Emocional

Rubio et al. (2020) mencionaron que el salario emocional supera a los beneficios establecidos como las pausas, las salas de descanso, los paseos a actos culturales, los estilos de liderazgo transformacional que generan una relación constructiva entre líderes y empleados, la justicia organizativa, que se refiere a la aplicación de una organización del trabajo justa y equitativa. Así mismo, Jeffrey (2009) evidenció que incentivos tangibles no monetarios mejoran el rendimiento más que incentivos con efectivo, aunque los participantes preferían efectivo. La idea psicológica de justificación es defender el gasto de dinero, la cual explica esta contradicción en el comportamiento. Al respecto, Sittenthaler & Mohnen (2020) afirman que la investigación empírica sobre los incentivos no monetarios se centra en su influencia en el rendimiento laboral. Esto se aplica tanto a situaciones en las que los incentivos se conceden en una ocasión concreta, independientemente del rendimiento, como a situaciones en las que el rendimiento está directamente relacionado con los incentivos.

El salario emocional está compuesto por el ambiente, el desarrollo profesional y la flexibilidad (Salvador et al., 2021); el ambiente es el aspecto del entorno de trabajo que contiene las condiciones relacionadas con la cultura organizativa, incluidas las actividades relacionadas con la responsabilidad y la rendición de cuentas; el desarrollo profesional, se crea principalmente por la formación que los empleados reciben de la organización; por lo que el empleo significativo contribuye al desarrollo profesional y está relacionado no sólo con su función laboral, sino también con las interacciones con los compañeros y la propia organización, contribuyendo a su aprendizaje continuo (Vázquez, 2018); finalmente, la Flexibilidad, indica que las prácticas internas flexibles apoyan la productividad de los trabajadores y la innovación que conlleva, en el desarrollo de nuevos productos, definen las operaciones internas ágiles como medidas adoptadas por las empresas, como la rotación de puestos, la multitarea y los horarios de trabajo flexibles (Preenen et al., 2015).

Las dimensiones de estudio para la variable salario emocional se contemplan las siguientes dimensiones:

1. El Ambiente

El ambiente laboral es una dimensión crucial del salario emocional, ya que influye directamente en la satisfacción general y el compromiso de los empleados. Un entorno de trabajo positivo puede mejorar el bienestar emocional, fomentar la colaboración y reducir el estrés. Según Robbins & Timothy A, (2009), un ambiente laboral saludable se caracteriza por un clima de confianza, apoyo y comunicación abierta, lo cual contribuye a la satisfacción y motivación de los empleados. La importancia del ambiente en el salario emocional también se respalda en la investigación de Andersen, (2022), que encontró que un ambiente de trabajo positivo está asociado con altos niveles de compromiso y rendimiento laboral.

2. Desarrollo Profesional

El desarrollo profesional es otra dimensión clave del salario emocional. Este aspecto se refiere a las oportunidades que tienen los empleados para crecer y avanzar en sus carreras, lo cual puede aumentar su satisfacción y lealtad hacia la organización. De acuerdo con Hollenbeck & Gerhart, (2017) las oportunidades de desarrollo profesional, como la capacitación y la promoción interna, son esenciales para mantener a los empleados motivados y comprometidos. Además, los estudios de Greenhaus & Powell, (2000) subrayan que el desarrollo profesional contribuye al sentido de logro y autoestima, lo que a su vez mejora la satisfacción laboral.

3. La Flexibilidad

La flexibilidad en el trabajo es una dimensión importante del salario emocional que afecta la capacidad de los empleados para equilibrar su vida laboral y personal. La flexibilidad puede incluir horarios de trabajo ajustables, opciones de teletrabajo y la posibilidad de tomar tiempo libre sin penalización. Según Hill et al. (2001), las políticas de trabajo flexible pueden mejorar la satisfacción laboral y reducir el estrés, lo que contribuye a un mayor bienestar emocional. Además, el trabajo flexible se asocia con una mejor conciliación entre el trabajo y la vida personal, lo que puede aumentar la lealtad y la retención de los empleados (Allen et al., 2013).

De acuerdo a lo antes mencionado se puede decir que la teoría que relaciona sus variables con las dimensiones del salario emocional es la de Maslow, ya que relaciona el desarrollo profesional, reconocimiento y condiciones laborales, y propone que las personas tienen necesidades jerárquicas que van desde lo básico (fisiológico) hasta lo complejo (autorrealización). Esta teoría respalda a que el salario emocional responde a necesidades de nivel superior, como la pertenencia, el reconocimiento, y la autorrealización, lo que incide

directamente en la percepción de satisfacción laboral y bienestar. Así mismo, se consideró la Teoría de los Dos Factores de Herzberg (Higiene-Motivación) el cual distingue entre factores de higiene (condiciones laborales, salario) y factores motivacionales (reconocimiento, logros, desarrollo), los que están directamente relacionados con el salario emocional, como programas de bienestar, liderazgo efectivo, y oportunidades de desarrollo profesional. Las dimensiones que promueven motivación (reconocimiento, desarrollo personal) impactan significativamente en la satisfacción laboral.

Con respecto a la segunda variable, **Desempeño Laboral**, según Cueva (2018) el desempeño laboral se basa en un debido asesoramiento, entrenamiento y trabajo en equipo, para que los empleados mejoren sus competencias y destrezas las cuales, al ser evaluadas adecuadamente, podrán ser manejadas, capacitadas y reforzadas para el bien de la empresa. Así mismo, para Mendoza & Arriola (2022), el desempeño laboral es el valor que una persona agrega a la empresa para conseguir los objetivos establecidos las veces que sea posible. Así mismo, el desempeño laboral se definió por las dimensiones de tarea, contextual y contraproducente. Bautista et al. (2020) distinguió las competencias específicas de un puesto de trabajo de las que no lo son, refiriéndose a las tareas específicas de un tipo de puesto y a las tareas que, en general, se supone que deben realizar todos los empleados. Según Robbins et al. (2013), el desempeño de una tarea se define como la realización de un trabajo, y las responsabilidades se asignan en función del puesto del empleado. Finalmente, Rotundo & Sackett (2002) enfatizaron que el desempeño contextual es el comportamiento que contribuye a los objetivos de la organización y contribuye a su entorno psicológico y social.

Las dimensiones de la segunda variable el desempeño laboral: desempeño tarea, contextual y contraproducente.

1. Desempeño en la Tarea

El desempeño en la tarea se refiere a la capacidad de un empleado para cumplir con las responsabilidades específicas de su puesto de trabajo. Incluye la habilidad para ejecutar las tareas asignadas de manera eficiente, precisa y dentro de los plazos establecidos. Según Campbell (1990), el desempeño en la tarea se centra en las habilidades y conocimientos necesarios para realizar las actividades principales del trabajo y es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales. Este tipo de desempeño se mide generalmente a través de indicadores de productividad, calidad del trabajo y cumplimiento de metas.

2. Desempeño Contextual

11 Para Rotundo & Sackett (2002), el desempeño contextual, también conocido como desempeño organizacional o ciudadanía organizacional, se refiere a los comportamientos que, aunque no están directamente relacionados con las tareas específicas, contribuyen al ambiente laboral y al funcionamiento general de la organización. Esto incluye aspectos como la cooperación, el compromiso, la iniciativa y el apoyo a los colegas. Según Organ et al. (2010), el desempeño contextual abarca aquellos comportamientos que facilitan el funcionamiento del lugar de trabajo y mejoran la cultura organizacional, aunque no siempre son reconocidos formalmente en las evaluaciones de desempeño.

38 3. Desempeño Contraproducente

39 El desempeño contraproducente se refiere a los comportamientos que dañan la organización, sus miembros o sus objetivos. Esto incluye acciones como la falta de cumplimiento, la deshonestidad, el acoso laboral y el sabotaje. Según Robinson & Judge (2009), estos comportamientos negativos pueden reducir la eficacia del equipo, aumentar el conflicto y afectar el bienestar de los empleados. Es crucial para las organizaciones identificar y abordar el desempeño contraproducente para mantener un ambiente laboral saludable y productivo.

En base a la literatura realizada se propusieron las siguientes hipótesis:

1 Hg: El salario emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en colaboradores administrativos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, San Martín, Perú, 2023.

H1: El ambiente se relaciona significativamente sobre el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, San Martín, Perú, 2023.

H2: El desarrollo personal y profesional se relaciona significativamente sobre el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, San Martín, Perú, 2023.

H3: La flexibilidad se relaciona significativamente sobre el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, San Martín, Perú, 2023.

Metodología

Diseño Metodológico

La investigación fue de enfoque metodológico cuantitativo, descriptivo y correlacional. De acuerdo con Carrasco - Diaz, (2007); Hernandez, (2014) y Santos et al., (2022), se trata de cuantificar las variables a partir de los datos recogidos; además, pretende describir las variables en su estado natural. Finalmente, se caracterizó por ser correlacional ya que buscaba la relación de las variables salario emocional y desempeño laboral, así como la relación de las dimensiones del salario emocional con el desempeño laboral. El método fue no experimental y de corte transversal, pues no se trataba de realizar ningún experimento o manipulación de las variables, sino que se centró en realizar el estudio en un solo momento y contexto del problema (Kamper, 2020; Niño, 2011; Pimienta & De la Orden, 2017; Santos et al., 2022; Schmelkes & Elizondo, 2012).

Diseño muestral

La población es el total del problema de estudio, para la presente investigación se consideró a los colaboradores administrativos de la OGESS Bajo Mayo del departamento de San Martín conformado por una población total de 263 colaboradores. Según Arias et al. (2016), definen población al conjunto completo de elementos o individuos que se estudian en una investigación.

La muestra de la investigación es el total de la población, es decir, una muestra censal, excluyendo a quienes no estuvieron presentes durante la aplicación del cuestionario lo que hace un total de 256 personas.

Procedimientos

Se utilizaron dos instrumentos, el primero corresponde al cuestionario de salario emocional, elaborado por Herrera & Huanay (2018) y adaptado al contexto peruano por Salvador et al. (2021), el cual consta de 3 dimensiones: el ambiente, desarrollo profesional y la flexibilidad, con un total de 18 ítems y una escala de respuesta de 5 opciones, que van desde ninguno o nunca (1) hasta todo o siempre (5). El segundo, corresponde a la escala de desempeño laboral, que fue elaborado por Koopmans et al. (2019) y adaptado al contexto peruano por Geraldo (2022) conformado 14 ítems distribuidos en tres dimensiones, desempeño tarea, contextual y contraproducente con una respuesta tipo Likert de 5 opciones de respuesta, donde nunca es igual a 1 y siempre es igual a 5.

Así mismo, el consentimiento informado estaba detallado al principio de la encuesta el cual cada colaborador aceptaba antes de comenzar con el llenado de esta, así como también toda la toma de muestra fue de forma física, ya que de esta manera nos asegurábamos el cumplimiento y la participación de todo el personal presente.

Participaron voluntariamente 256 colaboradores, el detalle de las características se presentan en la tabla 1, en donde, se observa que la edad promedio de los individuos en esta muestra es de 39.63 años, con una dispersión de aproximadamente 10.89 años alrededor de esta media. En cuanto a la distribución por género, se evidencia una casi equitativa representación entre hombres y mujeres en la población. El 48.05% de los individuos son mujeres, mientras que el 51.95% son hombres. En lo que respecta a la variabilidad de roles ocupacionales, los datos muestran una diversidad significativa en las funciones desempeñadas por los individuos en la muestra. Los roles más comunes son técnico administrativo, auxiliar administrativo, especialista administrativo y secretaria, que representan parte de la población estudiada; también se observa una presencia minoritaria en roles como asistente administrativo, contador y operador de equipos electrónicos. En términos de nivel educativo, la mayoría de los individuos en esta población tienen formación técnica, representando el 68.36% del total. Esto sugiere una fuerza laboral con habilidades técnicas específicas, lo que puede ser relevante en industrias que requieren conocimientos técnicos especializados. Además, el 31.25% de la población tiene un título universitario, mientras que solo un individuo tiene un título de bachiller.

Tabla1

Datos sociodemográficos

Variablen	F	%
Edad (Media = 39.63; Desv. Est. = 10.89)		
Sexo		
Femenino	123	48.05
Masculino	133	51.95
Cargo		
Asistente Administrativo	3	1.17
Auxiliar Administrativo	38	14.84

Contador	2	0.78
Digitador	6	2.34
Economista	58	9.76
Especialista Administrativo	36	14.06
Estadístico	7	2.73
Ingeniero	9	3.52
Mecánico	3	1.17
Operador de Equipos Electrónicos	1	0.39
Secretaria	22	8.59
Técnico Administrativo	104	40.63
Nivel de Estudios		
Técnico	175	68.36
Bachiller	1	0.39
Titulado(a)	80	31.25

Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información, se utilizó un control de calidad de los datos en Excel antes de exportarlos a un software estadístico. Se realizaron estadísticas descriptivas (frecuencias y porcentajes) e inferenciales, incluyendo pruebas de normalidad para seleccionar la prueba de correlación paramétrica adecuada.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Salario Emocional	,498	256	,000	,197	256	,000
Desempeño Laboral	,479	256	,000	,517	256	,000

Leyenda: Dado que se requería evaluar si los datos se ajustaban a una distribución normal y el tamaño de la muestra ($n=256$) era lo suficientemente grande ($n>50$), se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov; Los datos fueron procesados en SPSS V26

Se realizó la prueba de normalidad utilizando el test de Kolmogorov-Smirnov, debido a que el tamaño de la muestra ($n = 256$) es mayor que 50. Los resultados obtenidos para ambas variables mostraron valores de significancia (p) inferiores a 0.05, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Para la variable *Salario Emocional*, el estadístico de Kolmogorov-Smirnov fue de 0.498 con un valor de significancia de 0.000, y para la variable *Desempeño Laboral*, el estadístico fue de 0.479 con una significancia de 0.000. Ambos resultados confirman que las distribuciones de estas variables no son normales, por lo que se opta por la correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables.

Resultados

La tabla 2 presenta un análisis detallado de las correlaciones entre las variables de estudio. Estos resultados revelan importantes relaciones entre estas variables, proporcionando valiosa información sobre cómo el salario emocional y otros aspectos del entorno laboral están asociados con el desempeño y comportamiento de los empleados. En primer lugar, se destaca una correlación positiva moderada entre Salario Emocional y Desempeño Laboral ($\rho = 0.524$, $p < 0.001$). Esto indica que los individuos que perciben un salario emocional más elevado tienden a tener un mejor desempeño laboral en general.

Tabla 2

Correlaciones general

			Salario emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Salario emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.524**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	256	256
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.524**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	256	256

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

En la tabla 3 se observa el coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que existe una correlación SIGNIFICATIVA media entre el ambiente y el desempeño laboral ($\rho = 0.382^{**}$, $p < 0.001$); en cambio con la dimensión de desarrollo personal y el desempeño laboral existe una correlación significativa moderada ($\rho = 0.480^{**}$, $p < 0.001$; $r = 0.708^{**}$, $p = 0$); por otro lado, existe una correlación significativa baja entre la dimensión flexibilidad y el desempeño laboral ($\rho = 0.133^{**}$, $p = 0.033$).

Tabla 3

Correlaciones específicas

			Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Ambiente	Coeficiente de correlación	.382 ^{**}
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	256
	Desarrollo Personal	Coeficiente de correlación	.480 ^{**}
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	256
	Flexibilidad	Coeficiente de correlación	.133 [*]
		Sig. (bilateral)	.033
		N	256
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	256

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

^{*}. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Discusión

6 El presente estudio demostró una relación positiva moderada entre el salario emocional y el desempeño laboral ($r = 0.41, p < 0.001$). Se corroboró con lo encontrado por Farias et al. (2021) en su estudio concluyeron que el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral se convierte en la clave principal para el desarrollo de las empresas, debido a que ambos juegan un rol muy significativo. Así mismo, Intriago & Zambrano (2023) señalan que la aplicación del salario emocional repercute en los colaboradores a mejorar su rendimiento laboral y esto genera que las instituciones tengan mayor productividad, razón por la que las organizaciones deben preocuparse por el bienestar de su personal.

1 También se demostró una correlación moderada y significativa entre el Salario Emocional y desempeño de la Tarea ($r = 0.33, p < 0.001$). Se corrobora este resultado con lo investigado por Mego & Mego (2021) donde concluyeron que el desarrollo personal (formación profesional, la capacitación y línea de carrera), se relaciona con las dimensiones del desempeño laboral, basadas en competencias; asimismo, Lejeune (2023) señala que las empresas buscan mejorar el rendimiento de sus empleados mejorando sus capacidades, para ello es necesario realizar una inversión significativa en los sistemas de gestión del talento, que incluyen un plan de desarrollo personal como parte importante. La coincidencia está en que las capacitaciones, la motivación y el desarrollo personal contribuyen a mejorar el desempeño de las tareas y la importancia radica en invertir en el bienestar y desarrollo de los empleados para mejorar su rendimiento.

Así mismo, se observan correlaciones positivas moderadas entre Salario Emocional y aspectos específicos del contexto ($r = 0.44, p < 0.001$). Se corrobora por, Julca (2020) donde refiere que la influencia del salario emocional en el desempeño mejora significativamente el desempeño proactivo, adaptativo y contextual. Sin embargo, Espinoza & Toscano (2020) explican la probabilidad que los empleados permanezcan en sus puestos actuales y menos probable que busquen nuevas oportunidades si se les compensa de una forma que apele a sus necesidades emocionales. Igualmente, el salario emocional beneficiará a los empleados aumentando su lealtad a la empresa y mejorando su rendimiento laboral (Rubio-Rodríguez & Romero (2018).

De acuerdo a las referencias citadas se encontró que una mejor percepción del salario emocional está asociada a un mejor ambiente laboral y a las condiciones de trabajo.

Finalmente, se encontró correlaciones positivas moderadas entre Salario Emocional y los comportamientos contraproducentes. Se evidencia que no se encontró una correlación significativa con el Salario Emocional ($r = -0.02, p = 0.746$). La correlación cercana a cero y el valor p alto indican que cualquier posible relación entre estos factores es muy débil y no

estadísticamente relevante. Es corroborado por, Espinoza & Toscano (2020) explican la probabilidad que los empleados permanezcan en sus puestos actuales y menos probable que busquen nuevas oportunidades si se les compensa de una forma que apele a sus necesidades emocionales. Igualmente, el salario emocional beneficiará a los empleados aumentando su lealtad a la empresa y mejorando su rendimiento laboral (Rubio-Rodríguez & Romero (2018); en cambio, para que el salario emocional se perciba como un beneficio para los empleados, debe formar parte de una estrategia y centrarse en objetivos; pues un trabajo incoherente, como una palmadita mal aplicada, puede generar percepciones negativas (Grigsby, 2017).

Conclusiones

La presente investigación muestra a través de la correlación que el salario emocional influye de manera positiva en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo.

Los resultados de la investigación arrojan que existen diversos factores que imposibilitan a los colaboradores administrativos desarrollar una correcta labor, por tal motivo la importancia de implementar políticas de beneficios no económicos como la capacitación constante, desarrollo profesional, comunicación eficaz, generación de ambiente físico y social, flexibilidad laboral, entre otros.

Todo colaborador administrativo tiene que trabajar de manera correcta en bien de la población usuaria final, y para lograrlo se emplea al salario emocional que sirve como motivador en el desempeño laboral de los colaboradores. El salario emocional es una variable intangible que no es bien gestionada por las instituciones públicas del sector salud, motivo por el cual el rendimiento del colaborador es deficiente.

Es recomendable que la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, brinden entornos saludables, ambientes equipados y seguros que permitan al colaborador administrativo poder optimizar su desempeño con responsabilidad y calidad.

Se recomienda a los futuros investigadores realizar un estudio de carácter experimental que permita diseñar e implementar políticas de beneficios no económicos en las entidades públicas del sector salud.

Recomendaciones

- Si bien se reconoce la importancia de implementar horarios flexibles como parte del salario emocional, se sugiere que la OGESS Bajo Mayo revise anualmente la estructura de los horarios de trabajo para los colaboradores administrativos. Esto podría incluir mecanismos para compensar las horas extra laboradas, dado que los colaboradores perciben una carencia en este aspecto, lo cual impacta en su satisfacción laboral.
- La OGESS Bajo Mayo debería implementar y difundir programas que promuevan el desarrollo profesional de los colaboradores administrativos, como capacitaciones, intercambio de experiencias con otras instituciones públicas o privadas y oportunidades de formación continua. Esto permitiría fortalecer el compromiso laboral y el desempeño.
- En la medición de satisfacción laboral, se identificó que los colaboradores administrativos expresan insatisfacción respecto a las condiciones laborales, especialmente en el manejo del estrés y la presión laboral. Se recomienda incorporar talleres y capacitaciones relacionadas con el manejo del estrés, la inteligencia emocional y el balance entre la vida laboral y personal, en línea con las políticas de salud ocupacional.
- Para fomentar un mejor clima organizacional, se sugiere organizar actividades que promuevan la integración del equipo administrativo. Esto incluye talleres, jornadas recreativas y evaluaciones periódicas al liderazgo para identificar oportunidades de mejora en las relaciones entre colaboradores y sus supervisores.
- De acuerdo con la Ley N.º 30947, Ley de Salud Mental, se recomienda que la OGESS Bajo Mayo desarrolle planes y programas continuos que garanticen el bienestar de los colaboradores administrativos. Estos podrían incluir actividades socioculturales, promoción de alimentación saludable y estrategias de flexibilidad laboral, garantizando así condiciones adecuadas para el pleno ejercicio del derecho al bienestar y la salud mental.
- En cumplimiento de la Resolución Ministerial N.º 375-2008-TR sobre ergonomía, se recomienda que la OGESS Bajo Mayo asegure que los colaboradores administrativos cuenten con espacios de trabajo ergonómicos. Esto incluye sillas y escritorios adecuados, pausas activas obligatorias y orientación para un correcto posicionamiento postural, minimizando riesgos disergonómicos y mejorando la productividad.

Referencias

Allen, T. D., Johnson, R. C., Kiburz, K. M., & Shockley, K. M. (2013). Work-Family Conflict

- and Flexible Work Arrangements: Deconstructing Flexibility. *Personnel Psychology*, 66(2), 345–376. <https://doi.org/10.1111/peps.12012>
- Andersen, G. (2022). The role of job resources, personal resources, and work engagement in different work arrangements. *ResearchGate, February*, 0–74. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.10814.36166>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Ariza, Á. L. G. (2017). Evaluación Del Desempeño. In *Metodos de compensación basado en competencias 3ra edición* (Issue 2). <https://doi.org/10.2307/j.ctt1w6tf57.9>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & David, E. (2020). Job performance from a theoretical perspective. *Revista de Investigacion Valor Agregado*, 7(2413–5836), 109–121.
- Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology* (pp. 687–732). Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology.
- Carpio, D. A., & Urbano, B. (2021). How to foster employee satisfaction by means of coaching, motivation, emotional salary and social media skills in the agri-food value chain. *New Medit*, 20(1), 39–56. <https://doi.org/10.30682/NM2101C>
- Carrasco - Diaz, S. (2007). *Metodología de Investigación Científica*.
- Cueva, S. R. (2018). *Desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado*, 2018.
- Gay, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el estrés. In *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención* (Vol. 33).
- Geraldo, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación En Psicología*, 25.
- Gómez, C. (2011). *El salario emocional*. 1–31.
- Gómez, G. (2014). Salario emocional y su relación con la fidelización del talento humano y el desempeño laboral, en las entidades eclesiásticas de la arquidiócesis de Bucaramanga. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.

- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2000). When Work and Family Collide: Choices and Conflict Between Competing Role Demands. *Academy of Management Proceedings*, 2000(1), B1–B6. <https://doi.org/10.5465/apbpp.2000.5438585>
- Hernandez, S. (2014). *Metodologia de la investigacion*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigación Científica 6ta ed.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6ª edición). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, C. P., & Huanay, C. C. (2018). Diferencias en la percepción de salario emocional en colaboradores de una empresa privada de lima metropolitana. In *Universidad San Ignacio de Loyola*.
- Hill, E. J., Hawkins, A. J., Ferris, M., & Weitzman, M. (2001). Finding an extra day a week : The positive influence of perceived job ... *Family Relations*, 50(1), 49–58. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1741-3729.2001.00049.x>
- Hollenbeck, N., & Gerhart, W. (2017). *Human resource management*. McGraw-Hill Education. <https://invent.ilmkidunya.com/images/Section/human-resource-management-css-book.pdf>
- Jeffrey, S. A. (2009). Justifiability and the motivational power of tangible noncash incentives. *Human Performance*, 22(2), 143–155. <https://doi.org/10.1080/08959280902743659>
- Kamper, S. J. (2020). Types of research questions: Descriptive, predictive, or causal. In *Journal of Orthopaedic and Sports Physical Therapy* (Vol. 50, Issue 8). <https://doi.org/10.2519/jospt.2020.0703>
- Koopmans, L., Ramos, P., Barrada, J., & Fernández, E. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(1), 195–205.
- Mendoza, J. S., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057–6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Montoya, J. (2020). Salario Emocional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería. In *Universidad Católica de Pereira*.

- Niño, V. M. (2011). Metodología de la Investigación. In *Ediciones del a U* (Vol. 23, Issue 2).
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & Podsakoff, N. P. (2010). Expanding the criterion domain to include organizational citizenship behavior: Implications for employee selection. *ResearchGate*, 281–323. <https://doi.org/10.1037/12170-010>
- Pimienta, J. H., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación* (P. Educación (ed.)).
- Preenen, P. T., Vergeer, R., & Dhondt, S. (2015). Labour productivity and innovation performance: The importance of internal labour flexibility practices. *Economic and Industrial Democracy*, 38(2).
- Robbins, S. P., Judge, T. A., H, J. M. J., & Estrada, R. G. (2013). *(Libro)Comportamiento organizacional*.
- Robbins, S. P., & Timothy A, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (J. E. Brito (ed.); Decimo ter).
- Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizational Behavior*. Openstax. https://assets.openstax.org/oscms-prodcms/media/documents/OrganizationalBehavior-OP_TtwWIeQ.pdf
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Of Applied Psychology*, 66–80.
- Rubio, Sandra Margarita;Aranda, Carolina; González, Raquel; Gómez, R. V. (2020). El concepto de salario emocional. *Revista Científica Retos de La Ciencia*, 4(8), 15–24. <https://doi.org/10.53877/rc.4.8.20200101.02>
- Salvador, J. E., Torrens, M. E., Vega, V., & Noroña, D. R. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Retos Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 41–52.
- Santos, E. D., Geraldo, uis A., & Tito, P. L. (2022). *Metodología y herramientas de investigación científica* (Atena (ed.)). <https://doi.org/10.22533/at.ed.346221003>
- Schmelkes, C., & Elizondo, N. (2012). Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación [Oxford University Press]. In *Boletín Científico de las Ciencias*

Económico Administrativas del ICEA (Vol. 8, Issue 15).

<https://doi.org/10.29057/icea.v8i15.4633>

Sittenthaler, H. M., & Mohnen, A. (2020). Cash, non-cash, or mix? Gender matters! The impact of monetary, non-monetary, and mixed incentives on performance. *Journal of Business Economics*, 90(8), 1253–1284. <https://doi.org/10.1007/s11573-020-00992-0>

Solís, L. E., & Burgos, I. S. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES. Revisión bibliográfica. *Podium*, 43, 163–176. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.10>

Terán, J. (2017). Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral. *Universidad Católica San Pablo*, 1–37.

Vázquez, M. (2018). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 2, Issue April). SINTESIS.