



Universidad  
de La Laguna  
Facultad de Derecho



Grado en Relaciones Laborales  
Facultad de Derecho  
Universidad de La Laguna  
Curso 2016/2017  
Convocatoria julio

# **La Satisfacción Laboral en relación con el Salario Emocional**

**The Job Satisfaction in relation to the Emotional Salary**

Trabajo de Fin de Grado

Samuel Martín García

Director: D. Juan Martínez Torvisco

Departamento: Psicología Cognitiva Social y Organizacional

Área de conocimiento: Psicología Social

## ABSTRACT

The aim of this research was to investigate and analyze the relation between Job Satisfaction and Emotional Salary. The study sample consists of sixty employees, divided into thirty men and thirty women. They have different jobs depending on the hierarchical levels they are. The results show a clear connection between Job Satisfaction and Emotional Salary, because the higher the Emotional Salary the greater the Job Satisfaction.

**Key words:** research, Job Satisfaction, Emotional Salary, employees, hierarchical levels.

## RESUMEN

El objetivo de dicha investigación ha sido investigar y analizar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Salario Emocional. La muestra se compone de un total de sesenta trabajadores, divididos en treinta hombres y treinta mujeres, desempeñando distintos puestos de trabajos en los diferentes peldaños jerárquicos. Los resultados arrojan una clara relación entre la Satisfacción Laboral y el Salario Emocional, ya que a cuanto mayor Salario Emocional mayor es la Satisfacción Laboral.

**Palabras clave:** investigación, Satisfacción Laboral, Salario Emocional, trabajadores, peldaños jerárquicos.

## Índice

- **Introducción ..... 3**
- **La Satisfacción Laboral ..... 5**
- **El Salario Emocional ..... 14**
- **Método ..... 21**
- **Resultado ..... 24**
- **Conclusión y Discusiones ..... 31**
- **Referencias Bibliográficas ..... 34**
- **Anexos .....37**

## • INTRODUCCIÓN

Desde el comienzo de las primeras organizaciones hasta la actualidad, el concepto de Recursos Humanos ha tenido una inmensidad de valoraciones y de visiones distintas. Hace décadas se definía simplemente como la fuerza laboral de una organización, un coste que sin lugar a dudas, habría que minimizar. Actualmente se conceptualiza como una pieza clave en el desarrollo de las empresas, ya que permite la realización de las metas de estas, elevando su papel a una posición estratégica, digna de optimizar.

A la vez que evoluciona el concepto, también lo acompaña su gestión, dirección y estudio del mismo, dado que el personal de una organización y el valor que aporta a la empresa ha pasado a ser un peldaño imprescindible hacia el éxito. Por dicha causa, en una organización moderna es necesario controlar e investigar cómo se desenvuelven sus trabajadores, qué es lo que les satisface, qué necesidades buscan cubrir y qué factores les motiva para así incrementar la productividad de los mismos y con ello la de la compañía.

En la actualidad, han surgido nuevos métodos de remuneración al trabajador por el valor aportado a la compañía, dejando a un lado el salario pecuniario y la importancia del mismo para cubrir las necesidades básicas de la vida misma; de esta manera surge el salario emocional. Una forma de aportar valor y cubrir las necesidades que el dinero no puede subsanar, abarcando las necesidades del ser humano, traduciéndose a una mayor satisfacción laboral.

Dichas razones expuestas anteriormente, han sido el desencadenante de dicha investigación para poder comprobar de primera mano si a cuanto mayor es la variable del salario emocional, mayor es la variable de la satisfacción laboral o, por el contrario, si las empresas que remuneran en menor medida con salario emocional logran tener trabajadores menos satisfechos laboralmente.

- **LA SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción laboral es un concepto generalizador que hace referencia a las actitudes de los individuos hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, discutir de satisfacción laboral incluye hablar de actitudes. Según Pinder (1984), se entiende por actitud el grado de sentimiento positivo o negativo que una persona tiene hacia un objeto actitudinal determinado, como un sitio, vivienda u otro aspecto. Cuando hacemos alusión a actitudes laborales positivas queremos señalar que los sujetos implicados suelen presentar sentimientos de satisfacción.

A pesar de su longeva costumbre en la Psicología de las Organizaciones, la definición de satisfacción laboral ha sido conceptualizada de varias formas, ya que cada autor la ha descrito de manera particular.

Una de las exposiciones que mejor ha sabido abarcar el concepto y más aceptada en la literatura ha sido la propuesta por Locke (1976), que afirma que la satisfacción laboral se entiende como “Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. Dicha afirmación supone la admisión de que la satisfacción laboral es un constructo global, que recoge facetas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, el salario, supervisión, compañeros, promoción, condiciones físicas y otros. En este sentido, se acepta que dicho grupo de facetas están articuladas en una idea integradora definida como “satisfacción laboral”.

Tras la definición de Locke (1976), cabe destacar la existencia de dos modelos teóricos importantes que han considerado la satisfacción como elemento central: por un lado, se destaca un grupo de autores que hacen hincapié en la percepción de que la satisfacción laboral es una actitud, que es producto de haber satisfecho una serie de necesidades en el lugar de trabajo; por el contrario, hay autores que destacan que los componentes que determinan la satisfacción laboral son, concretamente, de carácter social y externo, al resaltar la importancia del grupo de referencia sobre la determinación de las actitudes del individuo.

### **Modelos y teorías sobre satisfacción laboral**

La noción de satisfacción laboral se ha intentado esclarecer desde distintas hipótesis. En gran parte de los casos, se ha empleado las teorías motivacionales como tales, debido a la gran importancia que la satisfacción tiene sobre ellas. Sin embargo, no deben confundirse porque no son conceptos sinónimos y no describen el mismo fenómeno. A continuación, vamos a hacer alusión a las principales teorías de la satisfacción laboral.

Muchas de ellas se asientan en gran relevancia en el concepto de discrepancia o desajuste (Staw, 1984), las cuales parten de una satisfacción que depende del nivel en que coincide lo que un sujeto busca en su trabajo con lo que realmente obtiene de él. Cuanta mayor distancia exista entre lo que quiere conseguir y lo que obtiene, menor será su satisfacción en el trabajo. Esta conclusión es el punto de inicio de gran cantidad de investigaciones en satisfacción y comienza a ser popular a partir de los escritos de Porter y Lawler (1969) y Locke (1969).

Las discrepancias pueden ser fundamentalmente de dos tipos: intrapersonales o interpersonales. Las intrapersonales son las provenientes de un proceso de comparación psicológico entre la percepción de las experiencias laborales reales y el “criterio de comparación” propio. Dicho criterio, puede reflejar las necesidades de los sujetos, a los valores o a las recompensas esperadas.

Varios autores han razonado que es el nivel en que el trabajo satisface las necesidades de las personas lo que define el grado de satisfacción laboral. Dichas necesidades pueden ser psicológicas y físicas. Las categorizaciones más famosas de las necesidades humanas son las propuestas por McClelland (1971) y Maslow (1954), que las organiza jerárquicamente.

Diversos exponentes manifiestan que la situación laboral percibida referida a los valores del individuo es el determinante más directo de la satisfacción laboral. Los valores son esos aspectos que el sujeto considera beneficiosos, creencias permanentes respecto a que un modo específico de conducta o estado terminante de existencia es preferible a otro diferente. Los valores resuelven las elecciones de los sujetos así como la solución emocional a tales elecciones. Un empleo satisfactorio sería el que ofrece la oportunidad de obtener resultados valorados.

Las discrepancias interpersonales nacen del proceso de comparación que hacen los sujetos de sí mismos respecto a los demás para evaluar su satisfacción laboral propia (Muchinsky, 1993). La comparación se produce dentro de un sistema social. Un individuo observa a otros que comparten empleos similares e identifica el tipo y nivel de compensaciones que percibe

por su contribución. Por ende, se compara con ellos y de esta contraposición nacen los sentimientos de satisfacción basados en cómo se sienten los otros en su empleo o en lo que otros obtienen del mismo (Salancik y Pfeffer, 1977).

Por consiguiente, mostraremos más detalladamente diversas teorías que intentar explicar la satisfacción laboral como resultado de este proceso de comparación tanto intraindividual como interpersonal.

### Teoría bifactorial de Herzberg

Una de las hipótesis más conocidas sobre la satisfacción laboral es la propuesta por Herzberg, denominada teoría bifactorial. Dicha hipótesis, plantea como tesis principal que la satisfacción y la insatisfacción laboral en realidad proceden de fuentes distintas. Herzberg llegó a tal resultado tras llevar a cabo un estudio de más de 200 ingenieros y contables, en los que les pidió que describieran qué elementos del trabajo incidían en su satisfacción o en su insatisfacción. El análisis de las respuestas le llevó a las siguientes conclusiones: cuando los individuos describían los incidentes en los que se mostraban insatisfechos, muchas personas nombraban las condiciones que rodeaban a su trabajo y no el trabajo como tal. Por ejemplo, exponían factores como las condiciones físicas de trabajo, la seguridad, las políticas de la compañía, el salario, la supervisión, relaciones sociales, etc. Dado que estos factores prevenían la insatisfacción, Herzberg los designó “factores higiénicos o de mantenimiento”. Por otro lado, cuando describían incidentes en los que se expresaban notablemente satisfechos con sus empleos los individuos a menudo nombraban factores relacionados más directamente

con el trabajo que desempeñaban. Narraban la naturaleza de sus tareas, las oportunidades de promoción, logros, reconocimiento, mayores responsabilidades y las oportunidades de crecimiento personal. Dado que dichos factores favorecían a las actitudes positivas las denominó “motivadores”.

Lo desacertado de dicha hipótesis es que los resultados no la han apoyado totalmente. Distintos estudios han llegado a conclusiones sólidas con la idea central de la teoría de que la satisfacción y la insatisfacción laboral proceden de factores diferentes. No obstante, otros análisis han encontrado que factores clasificados de higiénicos y de motivadores ejercían una fuerte influencia tanto en la satisfacción como en la insatisfacción (Landy, 1985), siendo tales resultados contrarios a la hipótesis central de la conjetura.

#### Teoría del valor de Locke

Otra hipótesis a destacar de la satisfacción laboral es la teoría del valor de Edwin Locke (1969). En dicha hipótesis se propone que la satisfacción laboral es la consecuencia del ajuste entre los resultados del trabajo y los deseos de la persona. A mayor ajuste, mayor incrementación de satisfacción laboral. Para Locke los resultados que los individuos valoran no tienen por qué ser necesidades básicas, como propone Herzberg, puede ser cualquier aspecto del trabajo que se anhela. El aspecto esencial de esta aproximación es la discrepancia percibida entre los aspectos del trabajo que uno obtiene y otros que desea. Las mayores divergencias dan como resultado un mayor nivel de insatisfacción y las menores dan como resultado un mayor nivel de satisfacción. Con respecto a la veracidad de dicha hipótesis, los estudios

experimentados, aunque limitados en número, parecen ser sólidos y firmes (Michalos, 1986; Rice et al., 1989).

Una perspectiva interesante de dicha teoría es que resalta los aspectos del trabajo que necesitan ser modificados para obtener satisfacción. Edwin Locke en particular, describe que dichos aspectos podrían no ser los mismos para todos los trabajadores; al hacer referencia en los valores. Expone que la satisfacción laboral puede derivarse de varios factores. A este respecto, es completamente firme con los resultados de investigación sobre la satisfacción laboral y sus causas.

Desde una visión teórica, en la investigación del clima organizacional destaca en la actualidad una aproximación, la interaccionista, que propone armonizar dos posturas clásicas y contrarias entre sí: la objetiva y la subjetiva. La aproximación interaccionista fue sugerida por Schneider y Reichers en 1983, quienes definen el clima como la interacción entre las características objetivas de la organización y las subjetivas, tal como son percibidas por las personas.

Tres son los componentes esenciales que contribuyen a la formación del clima organizacional: los miembros de una organización están todos expuestos a las mismas características objetivas; los procesos de selección, atracción y atrición provocan en los sujetos una homogeneización de los elementos organizacionales; la asignación de significados compartidos se origina por la interacción social. Asimismo, la tesis principal de dicha aproximación es que la emergencia de los climas es provocada a las interacciones que los sujetos de un grupo de trabajo tienen con cada uno de

los otros; es decir, a través de las interacciones de comunicación los sujetos reaccionan, definen e interpretan de manera diferente los elementos situacionales.

### Teoría del Ajuste en el Trabajo

La “Teoría del Ajuste en el Trabajo” (Davis, England y Lofquist, 1964; Dawis, Lofquist y Weiss, 1968; Dawis y Lofquist, 1984; Dawis, 1994) ha sido denominada como una de las hipótesis más representativa del cumplimiento de necesidades y valores. Dicha teoría se encuentra centrada en la interacción entre el ambiente y el sujeto; es más, Dawis y Lofquist (1984) destacan que la base de la misma es la definición de correspondencia entre el sujeto y el ambiente, en dicho caso el ambiente laboral. A su vez, los progenitores destacan que la hipótesis nace de la asunción de que cada sujeto busca desarrollar y mantener esta correspondencia con su ambiente laboral; el mantenimiento de dicha correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores “ajuste en el trabajo”. Desde dicha hipótesis, el nivel de ajuste entre los individuos y su ambiente está en función de dos tipos de correspondencia. Por un lado, el nivel en que los sujetos poseen y facilitan las habilidades y destrezas necesarias para cubrir las demandas requeridas por una posición dada, lo que podríamos designar el “resultado satisfactorio” desde la visión laboral. Por otro lado, el nivel en que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los trabajadores, es lo que nos lleva a la satisfacción desde el punto de vista personal. Como podemos observar, en dicho caso, la satisfacción no se deriva exclusivamente del nivel en que se cubren las necesidades de los empleados,

sino del nivel en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos asalariados.

Dawis (1994) destaca que en la teoría existen tres variables dependientes que son: la satisfacción laboral del trabajador, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes son:

- Las destrezas y habilidades personales.
- Las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada.
- La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades.
- Los refuerzos ocupacionales.
- Las necesidades y los valores del sujeto.
- La correspondencia entre las necesidades y los valores del sujeto y los refuerzos ocupacionales.

Los creadores desarrollan una serie de proposiciones principales en relación a la hipótesis. En primer lugar, el ajuste de un trabajador en el trabajo viene determinado por la concurrencia del grado de los resultados satisfactorios y la satisfacción laboral del individuo. En segundo lugar, los resultados satisfactorios vienen acordados por la correlación entre las habilidades requeridas por el trabajo y las habilidades propias, lo que implica la correlación entre el sistema de recompensas y las necesidades del individuo. En tercer lugar, la satisfacción laboral nace de la correspondencia entre las necesidades personales y el sistema de recompensas laborales, lo cual implica la correspondencia entre habilidades requeridas y poseídas. En cuarto lugar, las relaciones entre los resultados satisfactorios y las habilidades requeridas están articuladas por la satisfacción laboral. En el

quinto, el vínculo entre satisfacción laboral y las necesidades reforzadas están modulados por los resultados satisfactorios. Para concluir, grados inadecuados tanto de satisfacción como de resultados satisfactorios, pueden llevar a una disminución de la antigüedad del trabajador, bien porque se produzca el despido, bien porque el trabajador deje la compañía.

Dicha hipótesis coloca la satisfacción laboral, o la ausencia de ésta, como resultado de una discrepancia a nivel personal entre las necesidades y valores que el trabajador espera obtener de su empleo y lo que realmente obtiene de él. Dicha hipótesis ha provocado numerosas investigaciones que, en aspectos generales, sostiene las proposiciones realizadas por los autores Dawis y Lofquist.

- **EL SALARIO EMOCIONAL**

Hasta la actualidad, el único método del que disponían las empresas para retribuir el trabajo aportado por sus trabajadores había sido la retribución económica, entendiéndose así como las percepciones dinerarias que los asalariados obtienen de su empleo. Ha surgido un nuevo concepto capaz de retribuir al empleado más allá del dinero, atendiendo a sus necesidades y/o emociones, dicho concepto se denomina “salario emocional”.

Dejando a un lado el Artículo 26.1 del Estatuto de los trabajadores que define el salario como “la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, o los periodos de descanso computables como de trabajo”, nos centraremos en el afán que tienen las empresas de cubrir las necesidades de sus trabajadores y, por consiguiente, obtener nuevos factores motivacionales, surgiendo así el denominado “salario emocional”. Dicho término se entiende como la compensación retributiva no económica destinada a satisfacer las necesidades personales, profesionales y familiares del trabajador con el objetivo de mejorar su calidad de vida y la del entorno.

Por un lado, se cree que el salario en términos económicos solo nos permite alcanzar los dos primeros niveles de la pirámide de Maslow, ya que con el dinero solo podemos satisfacer las necesidades fisiológicas y las de seguridad. Es por esto que, cuando un individuo inicia su vida profesional dota de mucha importancia al salario económico, buscando satisfacer las

necesidades más básicas, las cuales se traducen en una independencia económica de sus progenitores, independizarse, viajar, comprarse el coche que desee, en resumen, todo aquello que el dinero puede comprar. Por ello, el salario económico es tan solo uno de los requisitos indispensables para que un sujeto trabaje en una compañía; pasando a ser el salario emocional aquella condición que motiva al trabajador a implicarse con el proyecto de su organización, dado que la retribución económica no es suficientemente motivadora. No obstante, cabe destacar la individualidad del salario emocional, ya que, cada trabajador, dependiendo de su tipo de necesidades, puesto que desempeña, edad o etapa en la que se encuentre, valorará de manera distinta uno u otro tipo de retribución emocional, no surtiendo el mismo efecto en todos nuestros trabajadores por igual. Por lo tanto, cuando se consiga obtener un salario económico competente y ajustado a mercado, es preciso valorar las necesidades profesionales y extra profesionales que demandan nuestros trabajadores, de forma que seamos capaces de diseñar un salario emocional que englobe todas las necesidades.

### **Retribución Emocional**

La retribución emocional se basa en que el trabajador obtenga prestaciones que considera más valiosas que un aumento de las retribuciones pecuniarias, por lo que dicha retribución emocional pasa a ser una fuerza motivadora de la plantilla.

Podemos destacar una serie de incentivos que entran dentro de lo denominado salario emocional:

- Conciliación de vida personal y profesional, por medio de flexibilidad laboral en horarios, jornadas reducidas o mediante el teletrabajo.
- Planes de carrera, capaces de ofrecer oportunidades de promoción o un aumento progresivo de las responsabilidades y proyectos, igualdad de oportunidades, formación en habilidades, adquisición de nuevas competencias e idiomas.
- Mejora de las condiciones laborales mediante planes de acogida, mejora del puesto de trabajo, aumento o disminución de iluminación, ajustar ventilación, temperatura, aéreas de descanso, buzón de sugerencias, mayor comunicación con los superiores, reconocimiento de logros, mejora del clima.
- Ayudas personales con tickets de transporte, bonos de comidas, vales o servicio de guarderías, apoyo para gastos escolares, apoyo en gastos de manutención infantil, ayuda al matrimonio, apoyo para familiares dependientes, seguro médico, planes de pensiones.
- Servicios adicionales mediante descuentos en gimnasios o actividades deportivas, clases de relajación o spa, asesoramiento nutricional o endocrino, apoyo psicológico, prestación de servicios cotidianos como limpieza del hogar, peluquería, mantenimiento del vehículo.

- Programas de colaboración con acciones solidarias y ayudas medioambientales.
- Medidas organizacionales que favorezcan la transparencia de la compañía, definición clara de tareas o funciones, objetivos concretos y bien definidos.
- Programas de mejoría del clima laboral por medio de actividades lúdicas, ocio o deportivas para toda la plantilla o incluso familiares. Zonas recreativas y/o de descanso dentro de la empresa, comedores.
- Programas de mejoría del capital humano, medidas que ofrezcan valor añadido a sus trabajadores, mediante formación específica, complementaria, reciclaje, ayudas para el estudio.

#### Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas

No estudiar el salario emocional sin antes hacer mención a Abraham Maslow y su famosa teoría de las necesidades humanas. Según Maslow, las necesidades básicas se organizan en una “jerarquía” sólidamente definida sobre el fundamento del principio de potencia relativa. Así, unas necesidades se presentan más fuertes que otras, de ahí que exista un orden de preferencia o elección. No obstante, se establece una jerarquía en las necesidades o un orden que va desde lo inferior hasta lo superior en la satisfacción de dichas necesidades. La jerarquía está formada por las siguientes necesidades:

1. Necesidades fisiológicas. Siendo las más prepotente de las necesidades. Una persona que careciera de todo en la vida, en una situación extrema, con toda probabilidad su mayor motivación sería cubrir las necesidades fisiológicas, por lo que el dinero en una sociedad moderna podría comprar los alimentos básicos para cubrir dicha necesidad.
2. Necesidades de seguridad. Una vez cubiertas las necesidades fisiológicas nacen nuevos imperativos que se pueden clasificar como necesidades de seguridad (protección, estabilidad, orden, ausencia de miedos, etc.). Dicha necesidad puede quedar cubierta en el ámbito laboral mediante un empleo estable, donde las condiciones de seguridad y salud laboral sean las optimas y adecuadas. Es a partir de dicho peldaño de la pirámide de Maslow donde podemos comenzar a deslumbrar los primeros reflejos del salario emocional, en aquella empresa responsable que se preocupe por el bienestar de sus trabajadores.
3. Necesidades de amor y el sentido de pertenencia. Si se encuentran cubiertas las necesidades anteriores, nacerán las necesidades de amor, afecto y sentido de pertenencia. Las de amor suponen dar y recibir afecto. Cuando dichas necesidades se encuentran insatisfechas en el ámbito laboral, el trabajador se sentirá sin compañeros, ni apoyo de sus superiores, creando la sensación de soledad y rechazo. Del mismo modo, dicho imperativo puede darse en la vida familiar, ya que al tener un empleo capaz de absorber la mayor parte del tiempo, el individuo puede caer en el rechazo. Es en

este tercer punto de la pirámide de Maslow donde vuelve a cobrar importancia el salario emocional, ya que la retribución pecuniaria no puede cubrir en sí dicha necesidad, pero sí el salario emocional, con jornadas reducida, mejoras del clima laboral, días libres, etc.

4. Necesidades de estima. Todos los sujetos de nuestra sociedad tienen necesidad o anhelo de una valoración de sí mismos, una necesidad de autorespeto o de autoestima, y de la estima de otros. La satisfacción de la necesidad de autoestima da pie a sentimientos de autoconfianza, valía, fortaleza, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario en el mundo. De este modo, la frustración de las carencias de ellas produce sentimientos de inferioridad, debilidad y desamparo. Visto así, en el mundo laboral el salario emocional cubriría dicha necesidad al aportar al empleado reconocimiento de logros, transparencia y voz en la compañía a la que pertenece.
5. Necesidad de Autorrealización. Según Maslow, “lo que los humanos pueden ser, es lo que deben ser”. Deben ser auténticos con su naturaleza. A dicha necesidad la denomina “Autorrealización” y se refiere al anhelo de la persona por la autosatisfacción. Por tanto, es la inclinación para hacer realidad lo que se es en potencia, es el deseo de llegar a hacer en mayor medida lo que uno es de acuerdo con su idiosincrasia, extender todo lo que cada uno es capaz de llegar a ser. La forma singular que tomarán dichas necesidades diferirá de un individuo a otro. Una vez más la retribución emocional vuelve a cobrar valor, ya que es en esta necesidad donde cada trabajador se desmarca y donde con la ayuda de los beneficios sociales aportados por la compañía o la conciliación con la vida

familiar y personal puede favorecer al desarrollo y a la realización de la persona fuera del trabajo.



- **MÉTODO**

### **Participantes**

La muestra está compuesta por 60 personas dentro de las cuales se encuentran 30 hombres (50%) y 30 mujeres (50%). Con una media de edad de 34,43 años que oscila desde los 21 hasta los 58 años de edad. Presentando una desviación típica de 9,32. Entre los 60 sujetos se encuentran 8 directivos (13,33%), 13 intermedios (21,67%) y 39 operarios (65%), desempeñando sus cargos tanto en la empresa pública como privada. Todos los datos fueron recogidos en las provincias de Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife, principalmente en las islas de Tenerife y Lanzarote.

### **Instrumento**

Para realizar dicho estudio hemos recabado información a través de dos cuestionarios. El primero al que hago referencia es el general de satisfacción en organizaciones laborales (S20/23) de Meliá y Peiró (1989). Dicho cuestionario está compuesto por 23 ítems donde se recaban cinco dimensiones que son: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. El alfa de Cronbach arroja un  $\alpha = ,96$ , lo que avala su gran consistencia.

El segundo cuestionario es de elaboración propia, el cual recaba información sobre el salario emocional que aporta las distintas

organizaciones a sus trabajadores. Presenta 15 ítems y se encuentra dividido en cuatro factores: el primero de ellos lo compone las ayudas personales y la conciliación de la vida familiar/profesional. El segundo factor lo forma la mejoría de las condiciones laborales. El tercer factor se basa en la mejora del clima laboral y por último, el cuarto se compone de programas de mejoría del capital humano. Su alfa de Cronbach es de  $\alpha=,87$ , lo que demuestra la alta consistencia de la variable.

### **Procedimiento**

Los datos fueron recabados entre los meses de abril y mayo del 2017, en las provincias de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife. Los instrumentos fueron administrados de forma personal y en formato papel por parte del investigador a todos los sujetos. Se les informo a todos los participantes de las intenciones, finalidad y objeto de estudio, a la vez que del anonimato que conlleva responder a los cuestionarios y de la importancia de la sinceridad en las respuestas. La duración media del conjunto de escalas fue de ocho minutos. La única dificultad que presento la distribución de los cuestionarios fue la necesidad de buscar distintos trabajadores, intentando hallar diversidad de sectores, empresas, puestos y categorías, para así obtener una mayor objetividad en los resultados.

### **Análisis de datos**

Hemos realizado un análisis estadístico de los datos recogidos a través del programa SPSS versión 15.0 para Windows en español. Para analizar la satisfacción laboral hemos utilizado el Cuestionario General de Satisfacción

en Organizaciones Laborales (S 20/23) de 1989. Por otro lado, para estudiar la variable del salario emocional se utilizó un cuestionario de elaboración propia de 15 ítems.

Se realizó un Análisis Correlacional entre las puntuaciones obtenidas, además de conocer la relación con las demás variables. A su vez, comprobamos la estructura factorial de las distintas escalas.

- **RESULTADO**

En la primera tabla (tabla 1), aparecen delimitados el porcentaje de hombres y mujeres que han compuesto la muestra, dicho estudio se compone por 30 hombres (50%) y 30 mujeres (50%).

*Tabla 1.- Género*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	30	50,0	50,0	50,0
	Mujer	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En la tabla 2 podemos observar la media de edad de los distintos sujetos, presentando una media de edad de 34,43 años y mostrando una desviación típica de 9,32.

*Tabla 2.- Edad*

	N	Media	Desv. típ.
Edad	60	34,43	9,316
N válido (según lista)	60		

En el análisis que se muestra a continuación, denominado como tabla 3, sostiene la correlación de Pearson entre las variables estudiadas con la finalidad de conocer la vinculación entre ambas.

Como se observa en dicha tabla (tabla 3), la correlación de Pearson existente entre ambas variables es altamente significativa y positiva entre las dos escalas. Por lo que los resultados arrojan que a cuanto mayor salario emocional mayor es la satisfacción laboral por parte de los individuos.

**Tabla 3.- Correlación SL y SE**

		MEANSE	MEANSL
MEANSE	Correlación de Pearson	1	,808(**)
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
MEANSL	Correlación de Pearson	,808(**)	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Quisimos indagar en qué medida el salario emocional de nuestra muestra era explicativa de la satisfacción laboral. De este modo realizamos un análisis de regresión lineal simple. Como afirma la tabla 4. El salario emocional es un buen indicador de la satisfacción laboral.

**Tabla.- 4 Análisis de regresión lineal simple ANOVA**

Modelo		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	54,219	1	54,219	109,338	,000(a)
	Residual	28,761	58	,496		
	Total	82,980	59			

a Variables predictoras: (Constante), MEANSE

b Variable dependiente: MEANSL

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2
1	,808(a)	,653	,647	,70419

a Variables predictoras: (Constante), MEANSE

Por otro lado, quisimos averiguar si la estructura factorial original de nuestras escalas se reproducía en la investigación. De este modo, llevamos a cabo un análisis factorial exploratorio (AFE) con las escalas, representado en la tabla número 5. La prueba de Kaiser–Meyer–Olkin nos afirma una óptima adecuación de la muestra (.836) al igual que con el índice de esfericidad de Barlett (sig,000).

**Tabla.- 5 Prueba de Bartlett y KMO**

<b>Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.</b>		<b>,836</b>
<b>Prueba de esfericidad de Bartlett</b>	<b>Chi-cuadrado aproximado</b>	<b>1330,656</b>
	<b>Gl</b>	<b>253</b>
	<b>Sig.</b>	<b>,000</b>

Tal y como podemos observar en la tabla 6 se presenta los cinco componentes que se encuentran en la escala original. El primer componente se define como Satisfacción Intrínseca del Trabajo y está compuesto por los ítems SL 7 (El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo), SL 6 (La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo), SL 2 (Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que

usted destaca), SL 14 (La supervisión que ejercen sobre usted), SL 1 (La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo), SL 16 (La forma en que sus supervisores juzgan su tarea) y SL 5 (Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar).

El componente de Supervisión está formado por los ítems SL 18 (El apoyo que recibe de sus superiores), SL 19 (La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo), SL 13 (Las relaciones personales con sus supervisores), SL 17 (La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa), SL 20 (Su participación en las decisiones de su departamento o sección), SL 21 (Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa) y SL 15 (La proximidad y frecuencia con que es supervisado).

Los ítems SL 11 (Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa), SL 12 (Las oportunidades de promoción que tiene) y SL 3 (Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan) conforman el componente de Participación.

En cuanto al componente de las Prestaciones lo forman los ítems SL 22 (El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales), SL 23 (La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales) y SL 4 (El salario que usted recibe).

En último lugar nos encontramos con el componente del Entorno Físico, formado por los ítems SL9 (La ventilación de su lugar de trabajo), SL 8 ( La

iluminación de su lugar de trabajo) y SL 10 (La temperatura de su local de trabajo).

**Tabla.- 6 Matriz de componentes rotados(a)**

	Componente				
	Satisfacción Intrínseca del trabajo	Supervisión	Participación	Prestaciones	Entorno físico
SL7	,722				
SL6	,720				
SL2	,641				
SL14	,634				
SL1	,602				
SL16	,566				
SL5	,534				
SL18		,803			
SL19		,774			
SL13		,643			
SL17		,629			
SL20		,622			
SL21		,544			
SL15		,469			
SL11			,807		
SL12			,735		
SL3			,690		
SL22				,804	
SL23				,735	
SL4				,715	
SL9					,894
SL8					,778
SL10					,749

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

En cuanto a la escala del salario emocional, la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin nos refleja una óptima adecuación de la muestra ( $,722$ ) y lo mismo ocurre con el índice de esfericidad de Bartlett ( $\text{sig},000$ ), ambos datos reflejados en la tabla 7.

*Tabla.- 7 KMO y prueba de Bartlett*

<b>Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.</b>		<b>,722</b>
<b>Prueba de esfericidad de Bartlett</b>	<b>Chi-cuadrado aproximado</b>	<b>372,073</b>
	<b>GI</b>	<b>105</b>
	<b>Sig.</b>	<b>,000</b>

Como se observa en la tabla 8, presentamos los cuatro componentes principales de la escala del salario emocional. El primer componente se fundamenta en las ayudas personales y conciliación de la vida familiar/profesional, está formado por los ítems SE 12 (Guardería), SE 1 (Seguro médico), SE 6 (Ayuda familiar/vivienda), SE 7 (Participación de beneficios) y SE 8 (Días libres).

Por otro lado, el componente Mejora de las Condiciones Laborales se compone de los ítems SE 14 (Reconocimiento de logros), SE 15 (Transparencia) y SE 4 (Horario flexible).

Los ítems SE 5 (Dinámicas grupales), SE 11 (Participe en decisiones de la empresa), SE 9 (Teletrabajo) y SE 3 (Tickets/comida) forman el componente de Mejora del Clima Laboral.

El componente Mejora del Capital Humano se basa en los ítems SE 10 (Áreas de descanso), SE 2 (Ayudas para el estudio) y SE 13 (Formación).

**Tabla.- 8 Matriz de componentes rotados(a)**

	Componente			
	Ayudas / Conciliación vida familiar	Mejora condiciones laborales	Mejora clima laboral	Mejora Capital Humano
SE12	,828			
SE1	,790			
SE6	,705			
SE7	,555			
SE8	,505			
SE14		,788		
SE15		,770		
SE4		,671		
SE5			,743	
SE11			,705	
SE9			,654	
SE3			,489	
SE10				,794
SE2				,683
SE13				,587

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 14 iteraciones.

## • CONCLUSIÓN Y DISCUSIONES

Como podemos observar, según los datos obtenidos tras realizar varias pruebas estadísticas, podemos afirmar que a cuanto mayor salario emocional mayor es la satisfacción laboral que presenta cada uno de los individuos, por lo que nuestra hipótesis de partida se confirma.

El índice de correlación de ambas variables es altamente significativo, a la vez que el alfa de Crombach de ambos cuestionarios que describe que están estrechamente relacionados. Quisimos conocer hasta qué punto el salario emocional era un buen indicador de la satisfacción laboral, por lo que realizamos un análisis de regresión lineal simple, obteniendo como resultado que el salario emocional es buen predictor de la satisfacción laboral.

En cuanto a las escalas, concretamente la del salario emocional logra tener una reproducción de cuatro factores. La escala de la satisfacción laboral se reproduce como la escala original en el número de factores, discrepando en algunos ítems que no se adaptan en su totalidad.

Realizamos dicho estudio con la intención de indagar más profundamente que factores acarrear en la satisfacción laboral, centrándonos específicamente en como actuaba el salario emocional en la satisfacción. El análisis arrojó los resultados que esperábamos, ya que el mismo Maslow en su teoría de las necesidades humanas supo identificar cuáles eran y de qué modo estas podían ser cubiertas. Siguiendo los pasos de Abraham Maslow, creo personalmente que el salario emocional es aquello que complementa la

pirámide de Maslow en el entorno laboral, ya que la retribución económica que las organizaciones ofrecen a sus plantillas no cubre por completo estas necesidades, precisando de la retribución emocional para mantener a sus plantillas totalmente motivadas y comprometidas con la organización. Si es cierto, que el dinero ocupa un puesto más que importante en nuestra sociedad y es uno de los principales factores que motiva a los individuos a ofrecer su mano de obra, pero dejando atrás este factor motivacional debemos comprender que el dinero solo puede cubrir los primeros escalones de la pirámide propuesta por Maslow, como pueden ser las necesidades básicas y fisiológicas y las necesidades de seguridad. Sin embargo, el salario emocional completa el total de la pirámide al cubrir las necesidades de afiliación o pertenencia, necesidades de reconocimientos y la auto-realización.

A modo de conclusión, cabe destacar la gran importancia que tiene el salario emocional para obtener trabajadores satisfechos lo que se traduce a una mayor productividad y sentimiento de afiliación hacia la compañía; lo que nos lleva al resultado de la necesidad de evolucionar en los nuevos métodos de retribución laboral, crear empresas socialmente responsables y comprometidas con sus trabajadores, capaces de ofrecer algo más que papel y monedas a cambio de su trabajo, añadiendo y aportando valor a su componente humano.

De cara al futuro y a nuevos estudios sobre la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral, cabe destacar en base a los resultados obtenidos, la necesidad de investigar que retribución emocional valora más cada uno de los sujetos para así poder obtener unos resultados más

concretos y una satisfacción más exacta. De otro modo, también sería interesante poder alejar el factor pecuniario de las muestras para así poder obtener unos resultados más objetivos, sin que la retribución económica intervenga en la satisfacción.

- **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Bravo, M<sup>a</sup>.J.; Peiró, J.M<sup>a</sup>. y Rodríguez, I. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. 1: La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Ed. Síntesis S.A. pp. 349 - 353.

Dawis, R. V.; England, G. W. y Lofquist, L. H. (1964). *A theory of work adjustment*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, XV.

Dawis, R. V. y Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis. University of Minnesota Press.

Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Ed. Libra Publishers.

Locke, E.A. (1969). *What is job satisfaction?.* Organizational Behavior and Human Performance, 4, pp. 309 – 336.

Locke, E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M.D. Dunnette. Nueva York: Ed. Handbook of Industrial and Organizational Psychology.

Maslow, A. H. (1954). *A theory of human motivation*. Psychological Review, 50, pp. 370 – 396.

McClelland, D. C. (1971). *Assessing human motivation*. Nueva York: Ed. General Learning Press.

Meliá, J. L., Peiró, J. M<sup>a</sup>. (1989). *The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire*. *Psicologemas*, 5, 59-74.

Morán, C. (2005). *Psicología del Trabajo: Nociones introductorias*. Málaga: Ed. Aljibe, S.L. pp. 120 - 129.

Nicolás, M.A. (2011). El Salario Emocional. *Revista agropecuaria N° 945*.pp 692 – 693. Recuperado de:  
[http://www.mapama.gob.es/ministerio/pags/Biblioteca/Revistas/pdf\\_Agri/Agri\\_2011\\_945\\_692\\_693.pdf](http://www.mapama.gob.es/ministerio/pags/Biblioteca/Revistas/pdf_Agri/Agri_2011_945_692_693.pdf)

Ovejero Bernal, A. (2006). *Psicología del Trabajo en un Mundo Globalizado*. Madrid: Ed. Biblioteca Nueva, S.L. pp. 139 – 154.

Porter, L. W. y Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood: Ed. Dorsey.

Rodríguez, A. (1998). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Ed. Pirámide. pp. 259 – 271.

Salanova, M., Gracia, F. y Peiró, J. M<sup>a</sup>. (1996). El trabajo en relación con otros ámbitos de la vida. En J. M<sup>a</sup> Peiró y F. Prieto (coords.), *Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. 11*. Madrid: Ed. Síntesis, S.A.

Trechera, J.L. (2000). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Bilbao: Ed.Desclée de Brouwer, S.A. pp. 252 – 255.

## Webgrafía

Boe.es. *Documento consolidado BOE-A-2015-11430*. Visitada en Mayo 2017.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>

Empleo.gob.es. *Ministerio de Empleo y Seguridad Social: Guía Laboral - Retribución de los trabajadores por cuenta ajena y su garantía*. Visitada en Mayo 2017

[http://www.empleo.gob.es/es/Guia/texto/guia\\_6/contenidos/guia\\_6\\_13\\_1.htm](http://www.empleo.gob.es/es/Guia/texto/guia_6/contenidos/guia_6_13_1.htm)

Enae.es. *Retribución emocional, hacia la compensación total*. Visitada en Mayo 2017.

<http://www.enaes.es/blog/retribucion-emocional-hacia-la-compensacion-total>

Psicologiamente.net. *Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas*. Visitada en Mayo 2017.

<https://psicologiamente.net/psicologia/piramide-de-maslow>

- **ANEXOS**

### **Cuestionario sobre Satisfacción Laboral**

En el Grado de Relaciones Laborales de la Facultad de Derecho Universidad de La Laguna estamos realizando un estudio sobre diferentes aspectos de la vida laboral, así como la satisfacción laboral y su relación con el salario emocional para la realización del trabajo de fin de grado. La participación en la misma es de carácter voluntario.

Encontrará una serie de cuestiones relacionadas con la satisfacción laboral y el salario emocional. Le agradeceríamos que lo contestara con total sinceridad, poniendo en cada una de las preguntas la máxima atención y teniendo en cuenta que nos interesa sólo su valoración, que no hay respuestas correctas o incorrectas.

La información recabada será anónima y utilizada estrictamente con fines de investigación, por lo que entendemos que la cumplimentación de la prueba supone su consentimiento para utilizar los datos con dichos fines.

Por favor, conteste con sinceridad y no deje preguntas sin responder.

### DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Por favor, rellene estos datos sociodemográficos, poniendo una (x) en donde proceda

A. **EDAD:** \_\_\_\_\_ AÑOS

B. **GÉNERO:**

HOMBRE ( )                      MUJER ( )

C. **Municipio de residencia:** \_\_\_\_\_

D. **Isla de residencia habitual:** \_\_\_\_\_

ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la satisfacción que le produce su trabajo. Por favor, señale con una X, en qué medida usted está satisfecho o insatisfecho con el mismo.

	INSATISFACCION		INDIFERENCIA		SATISFACCION		
	MUY	BASTANTE	ALGO	INDIFERENTE	ALGO	BASTANTE	MUY
	1	2	3	4	5	6	7
1. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.							
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4. El salario que usted recibe.							

5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.									
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.									
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.									
8. La iluminación de su lugar de trabajo.									
9. La ventilación de su lugar de trabajo.									
10. La temperatura de su local de trabajo.									
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.									
12. Las oportunidades de promoción que tiene.									
13. Las relaciones personales con sus superiores.									
14. La supervisión que ejercen sobre usted.									
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.									
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.									
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.									
18. El apoyo que recibe de sus superiores.									
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.									
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.									
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.									
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.									
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.									

### Cuestionario sobre Salario emocional

Indica con una (X) si su empresa presta alguno de estos beneficios.

Items	Ofrece	SI	NO
1.	Seguro médico.		
2.	Ayudas para el estudio.		
3.	Tickets / Comida.		
4.	Horario flexible.		
5.	Dinámicas grupales / comidas grupales.		
6.	Ayuda familiar / vivienda.		
7.	Participación de beneficios.		
8.	Días libres.		
9.	Teletrabajo.		
10.	Áreas de descanso.		
11.	Participe en decisiones de la empresa.		
12.	Guardería.		
13.	Formación.		
14.	Reconocimiento de logros.		
15.	Transparencia.		

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN