

LA SATISFACCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN *

J.L. Meliá, J.M. Peiró, C. Calatayud. Septiembre 1984. Madrid (España)

Primer Congreso de Evaluación Psicológica

UNIVERSIDAD DE VALENCIA

1. Introducción

La satisfacción laboral es, quizás, uno de los aspectos de la vida organizacional de más larga tradición como objeto de estudio de los psicólogos organizacionales. El término proviene del latino "satisfácere", compuesto a su vez de "satis", bastante y "fácere", hacer. En su raíz etimológica posee un contenido próximo a saciar y no ajeno a la obtención de asueto, disfrute de un intervalo de descanso u ocio, ser grato o gustar, complacer, contentar, gratificar o al menos resultar convincente o parecer bien. Y ciertamente, la compleja enjundia semántica del vocablo -que apenas hemos esbozado- no ha sido desmerecida a lo largo de una dilatada teorización, conceptualización, operacionalización e investigación en el contexto de la psicología de las organizaciones.

El constructo satisfacción laboral -si es que puede ser mentado así, en singular- fue primitivamente indagado como una variable independiente capaz de dar cuenta y tal vez predecir aspectos considerables de la vida laboral, tales como el desempeño mismo de los miembros en sus puestos. (1) La complejidad de las relaciones halladas, de un lado, y un mayor énfasis de otro, en los aspectos relativos a la calidad de la vida laboral, han hecho virar la investigación, sin abandonar del todo esta primera cualidad diagnóstica del concepto, hacia una consideración del mismo como intrínsecamente valioso, como variable dependiente a ser explicada y predicha por otras, como un apreciado objetivo a fomentar en la intervención organizacional. De la investigación de la satisfacción parece acentuarse un tránsito irregular a la investigación para la satisfacción.

A su vez, desde la teoría de los roles organizacionales, -aquellas unidades mínimas de las organizaciones que constituyen su célula vital- la satisfacción laboral resulta una variable frecuentemente irrenunciable que ha presentado empecinadamente relaciones consistentes con el conflicto y la ambigüedad de rol. Por todas estas razones, expuestas aquí en modo sumario, desde un interés medular en la investigación de

* El cuestionario general de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82

los roles organizacionales, de las relaciones interpersonales a que dan lugar y de los efectos experienciales y actitudinales que ejercen sobre los ocupantes de los mismos, la satisfacción laboral sigue constituyendo un capítulo que no puede ser desatendido.

2. Las medidas de la satisfacción laboral: variedad y heterogeneidad

La consideración de la satisfacción laboral como una dimensión experiencial y actitudinal valiosa por si misma ha dado, a su vez, nuevos bríos al afán de obtener medidas adecuadas de la misma. A pesar de ello un gran número de investigaciones han utilizado algún ítem aislado en forma de una cuestión general para sopesar el grado de satisfacción laboral (WEAVER, 1980). Como es sabido este tipo de medidas adolecen frecuentemente, por su misma naturaleza, de deficiencias que hacen su uso menos que recomendable, a más de reducir la versátil complejidad del contenido del concepto a un mero apunte. En Aldag y Brief (1978) y en Quinn y Gonzales (1979) puede encontrarse una discusión a más de método lógica conceptual acerca de la satisfacción laboral .

Excluido este tipo de medidas basadas en un único ítem, el conjunto de medidas restantes, aquellas que utilizan múltiples ítems, han sido clasificadas por Cook et al. (1981) en medidas globales de la satisfacción laboral y medidas de aspectos específicos de la misma. Entre las medidas globales coexisten tres subtipos: (i) Escalas que obtienen respuesta para distintos aspectos específicos del trabajo, promediando los resultados en una medida global. A este tipo pertenecen el "General Satisfaction" (7 ítems) de Taylor y Bowers (1972); el "Minnesota Satisfaction Questionnaire" (20 ítems) de Weis, Dawis, Englund y Lofquist (1972); el "Overall Job Satisfaction" (15 ítems) de Warr, Cook y Wall (1979) entre otros muchos. (ii) Escalas que prefieren introducir un cierto número de ítems no asociados a aspectos específicos que son, en cierto modo, variantes formales de una única pregunta general acerca de la satisfacción. Entre este tipo pueden citarse el "Overall Job Satisfaction" (4 ítems) de Hoppock (1935); el "Overall Job Satisfaction" (18 ítems) de Brayfield y Rothe (1951); el "General Job Satisfaction" (5 ítems) de Hackman y Oldham (1975); el "Facet-free Job Satisfaction" (5 ítems) de Quinn y Staines (1979) entre otros. (iii) Y, por último, escalas que combinan los dos acercamientos anteriores, tales como el "Overall Job Satisfaction" (10 ítems) de Bullock (1952); "Attitude toward the job" (3 ítems) de Vroom (1960) y en parte las "Home and Employ

TABLA 1 (Continuación)

N°	CUESTIONARIO	AUTOR	FECHA	N° ITEMS	Supervisión	La compañía	Compañeros en el trabajo	Condiciones en el trabajo	Progreso en la carrera	Perspectivas de promoción	Paga	Subordinados	Seguridad en el empleo	Satisfacción general extrínseca	Clase de trabajo	Cantidad de trabajo	Desarrollo personal	Satisfacción general intrínseca	Otros
10	Pay Satisfaction	(Cammann, Fichman, Jenkins & Klesh, 1979)	1979)	3															
11	Job Expectations	(Seashore, Lawler, Mirvis and Cammann, 1982)	1982)	28															
12	Company Satisfaction	(Stogdill, 1965)	1965)	12															
13	Company Satisfaction	(Stogdill, 1965)	1965)	20															
14	Triple Audit	(King, 1960)	1960)	20															
15	Achievement Satisfaction	(Dawis, Pinto, Weitzel and Nezzar, 1974)	1974)	112															
16	Career Dissatisfaction	(Kopelman, 1976)	1976)	4															
17	Content and Context Satisfaction	(Alutto and Vredenburg, 1977)	1977)	35															
18	Motivator-Hygiene Attribution	(Murphy and Fraser, 1978)	1978)	36															
19	Role Orientation Index	(Szura and Vermillion, 1975)	1975)	12															
20	Attitude toward Flexitime	(Graen, Bansereau & Minami, 1972)	1972)	25															
21	Job Satisfaction Questionnaire	(Golembiewski, Yeager, and Hilles, 1975)	1975)	18															
22	Job Satisfaction Scale	(Katzell, Ewen and Korman, 1974)	1974)	33															
23	Satisfaction with Rewards	(Dessler and Valenzi, 1977)	1977)	25															
24	Subordinate Evaluation Questionnaire	(Valenzi and Dessler, 1978)	1978)	19															
25	Morale Scales	(Lyon and Ivancevich, 1974)	1974)	20															
26	Union Satisfaction	(Ivancevich and McMahon, 1976)	1976)	299															
		(McFillen and New, 1979)	1979)	6															
		(Scott, 1967)	1967)																
		(Glick, Mirvis, Harder, 1977)	1977)																

ment Role Scales" (12 items cada una) de Parry y Warr (1980).

De otro lado las medidas de aspectos específicos de la satisfacción laboral incluyen un amplio número de cuestionarios que pretenden evaluar mediante diversos items una variedad de facetas más o menos concretas de la satisfacción laboral. En la TABLA 1 puede encontrarse un listado de algunas de las más utilizadas señalando aquellos aspectos concretos para los que poseen medida. Como sugieren Cook et al. (1981) autores de la misma, "en la práctica, los conceptos y lenguajes usados por los diferentes autores divergen considerablemente" aún cuando la tabla los aglutine conceptualmente como medidas de un mismo aspecto.

3. El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales

(S4/82)

La presencia de tan amplio y variado horizonte de cuestionarios, de los que una porción gozan de buena salud en el contexto de la bibliografía y que, francamente, pueden considerarse hasta cierto punto satisfactorios en los fines y ámbitos para los que fueron concebidos, parece requerir al menos una somera justificación a la presentación aquí de un nuevo miembro dentro de esta familia numerosa y no siempre del todo bien avenida. Existe una primera razón cuya presencia reiterada en los prolegómenos de casi todo trabajo llevado a cabo por psicólogos españoles puede hacer que no se repare en su sustancial peso. La bibliografía más arriba reseñada, es obvio, pertenece a un ecosistema cultural distinto del nuestro. Y ello, que tal vez en otros aspectos menos "sociales" del quehacer psicológico sea algo menos crucial, es de importancia capital cuando el objeto de estudio se inscribe en el marco de la investigación sobre las organizaciones humanas, que más que afectadas por el medio lingüístico, social, interpersonal, son una de las expresiones más acabadas de ese medio. En nuestra opinión no es suficiente, en este caso, con la traducción y adaptación de alguno de esos cuestionarios. Primero porque las diferencias "culturales" o si se prefiere de "cultura organizacional" exceden el hiato entre los lenguajes e impregnan y conforman el contenido mismo de los items. Segundo, porque no existe una identidad absoluta de propósitos y contenidos con ningún cuestionario de los reseñados. Y tercero, porque -- además de tener presentes los instrumentos anteriores para la elaboración de nuestro cuestionario hemos realizado una revisión de los aspectos peculiares de la vida laboral española llevando a cabo, para la elaboración -

de los items, un rastreo de la legislación laboral que permitiera delimitar los aspectos vinculados a la problemática particular de los miembros de organizaciones laborales en nuestro país. Salubridad, Seguridad e higiene, -- sanciones, contratación, seguridad social, turnos, traslados, vacaciones, -- horario, formación en la empresa, convenios y actuación sindical, descanso, despido, duración del contrato de trabajo, escalas de salarios, excedencias, horas extraordinarias, incapacidad laboral transitoria, indemnizaciones, y un largo etc. constituyen otros tantos capítulos de la legislación que fueron consultados y que, junto a los contenidos de algunos de los cuestionarios mencionados, permitieron un muestreo de items que pretendió, dentro de ciertos límites obtener una representación sistemática de los diversos aspectos. En todo caso nuestro instrumento ha sido elaborado teniendo en cuenta, y por tanto en cierta medida es tributario, de la investigación anterior.

3.1. Objetivos específicos que han guiado la elaboración del cuestionario.

Los objetivos que han guiado -y guían- nuestra tarea acerca del Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales son los siguientes:

- 1.-Elaborar un instrumento que permita calibrar la satisfacción laboral de los miembros organizacionales permitiendo la obtención de un índice general de satisfacción -global, si se quiere-, sin excluir la obtención de medidas para aspectos específicos.
- 2.-Dotar al instrumento de un muestreo sistemático y amplio de las diversas facetas de la vida organizacional española.
- 3.-Proveerlo de un espectro de aplicación general que permita su uso en una variada gama de organizaciones laborales y para cualquier rol organizacional definido en ellas. Sin que ello sea obstáculo para un uso selectivo de sus items en investigaciones particulares.
- 4.-Desarrollar sus contenidos y realizar estudios empíricos dentro de nuestro contexto cultural y organizacional con el fin de elaborar un instrumento de diagnóstico e investigación útil.

Los tres primeros objetivos justifican la denominación de nuestro cuestionario: generalidad de la medida, generalidad del contenido muestreado y generalidad del ámbito interorganizacional e intraorganizacional de su aplicación. Tal énfasis en la generalidad se debe a la utilidad de los estimado

res globales en la investigación y a la necesidad de comparabilidad de los resultados. No obstante, cada uno de estos puntos conlleva su contrapartida: generalidad de la medida sin renunciar a un escudriñamiento preciso de las áreas y facetas de la vida laboral que permita un uso aplicado del cuestionario y una investigación tan específica como se requiera; generalidad inter e intraorganizacional sin menoscabo de la posibilidad de llevar a cabo estudios diferenciales interorganizacionales, interindividuales e interroles. Este último aspecto está precisamente en la preocupación de los autores dentro de su línea de investigación (PEIRO y MELIA, 1983; PEIRO et al., 1985; MELIA y PEIRO, 1984).

3.2. Elaboración del Cuestionario

El proceso de elaboración del cuestionario, iniciado hace ahora algo más de tres años, ha descrito los siguientes pasos: (i) Revisión de la literatura y fijación de objetivos de la tarea que guiasen la construcción del cuestionario, (ii) revisión de cuestionarios precedentes, especialmente de carácter específico y revisión de la legislación laboral y análisis de la realidad organizacional española que aseguraran un muestreo de contenido suficiente y exhaustivo, (iii) elaboración de un primer banco de items que fue sometido a sucesivos juicios de especialistas, (iv) selección de los items de una primera versión experimental (S-I) que fue sometida a una primera aplicación con el fin de establecer el nivel de comprensión de la escala y una redacción adecuada (v) sucesivos pases -desde la versión S-I a la versión S-3, antecedente de la aquí presentada- que permitieron a) una selección mayor de los items, b) una extensión del muestreo de contenido y su contrabalanceo en lo posible, c) una redacción más asequible propia de su ámbito de uso, d) la corrección de deficiencias de escala de medida y e) la obtención de una solución global al problema en un principio intrincado de las diferencias entre las organizaciones laborales y entre los diversos roles organizacionales que dificultaban el uso de un mismo instrumento para diversas organizaciones y roles, sin renunciar a la especificidad de los contenidos y la globalidad de la medida.

3.3. Una descripción sumaria del contenido del cuestionario

Los items del cuestionario muestrean un área amplia de contenidos que, conceptualmente, pueden agruparse en las siguientes:

- 1) Satisfacción relativa a aspectos intrínsecos del trabajo (ítems 1 a 5)
- 2) Satisfacción relativa a aspectos de remuneración del trabajo -- (ítems 6 a 12).
- 3) Satisfacción relativa a objetivos y tiempos de trabajo, horario, objetivos y tasas de producción, calidad, ritmo, medios y recursos, turnos, cronometrajes, horas extraordinarias (ítems 13 al 21).
- 4) Satisfacción con el ambiente físico del trabajo y su entorno: salubridad, iluminación, servicios disponibles, distancia física de la persona más próxima y un largo etc. (ítems 22 al 41).
- 5) Satisfacción con las prestaciones recibidas de la empresa: comedor, vacaciones, servicios médicos y psicológicos, formación, -- etc. (ítems 42 al 50).
- 6) Satisfacción con posibles prestaciones futuras tales como oportunidades de promoción, condiciones de jubilación, remuneración en caso de despido, etc. (ítems 51 al 57).
- 7) Satisfacción con aspectos relativos a las relaciones humanas en el trabajo (ítems 58 a 68).
- 8) Satisfacción con la participación y autonomía en el trabajo -- (ítems 69 a 73).
- 9) Y, por último, satisfacción con aspectos legales y sindicales - (ítems 74 a 82).

En realidad es difícil dar una clasificación conceptual unívoca de los ítems dado que buena parte de ellos podrían pertenecer simultáneamente a más de una categoría, si bien la clasificación anterior al hilo de la disposición de los ítems permite un primer acercamiento.

Si se revisan estos contenidos en función de los cuestionarios y clasificación recogidos en la Tabla 1 se constatará que el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales que aquí presentamos muestra la totalidad de las áreas reseñadas incluyendo además otras. Una rápida lectura de los ítems es suficiente para confirmar esta aseveración.

3.4. Formato y escala de respuesta

Los items del C.G.S.O.L. se responden todos de acuerdo con las siguientes categorías de respuesta: 1) Muy insatisfecho; 2) Bastante insatisfecho; 3) Algo insatisfecho; 4) Indiferente; 5) Algo satisfecho; 6) Bastante satisfecho y 7) Muy satisfecho. Tal escala fue escogida por las siguientes razones: Primero, porque permite manifestar tanto la satisfacción como la insatisfacción con toda claridad; Segundo, porque sostiene una simetría entre ambos polos que permite una mejor manifestación de la variabilidad y; Tercero porque su categoría central "indiferente" permite dar respuesta en aquellos casos en que un aspecto determinado no produce satisfacción ni insatisfacción.

Un problema adicional surgió en los pasos iniciales del cuestionario: la ausencia de algunas características citadas en los items para los roles concretos o para las organizaciones en que el cuestionario fue pasado. El problema fue resuelto del siguiente modo. En primer lugar hay casos en que la formulación de alguno de los contenidos propuestos en los items no corresponde exactamente con la que se le da en el puesto de trabajo del sujeto: en ese caso se solicita que el item sea entendido en relación a la característica del trabajo del sujeto similar a la propuesta y que este califique en consonancia la satisfacción o insatisfacción que le produce. En segundo lugar hay características manifiestamente ausentes en un rol o en una organización, pero que muy bien podrían estar presentes y cuya ausencia tal vez importe a la satisfacción laboral del sujeto. Imaginemos el caso, ocasional, pero desafortunadamente presente a pesar de la legislación, de un trabajador que efectúa horas extraordinarias que no le son remuneradas, -ello sucede con más frecuencia en trabajos tales que no permiten el establecimiento de horarios fijos. La ausencia de remuneración debe ser calificada como insatisfactoria si así lo es para el sujeto. En tercer lugar hay características ausentes del trabajo del sujeto que por su idiosincrasia son ajenas del todo al mismo bien porque no son propias de su organización o de su rol concreto. En ese caso, bajo el supuesto de su reparto aleatorio en el conjunto de los roles y las organizaciones laborales y dado que efectivamente no pueden afectar la satisfacción o insatisfacción laboral de ese sujeto, se le solicita que las califique bajo la categoría "4) Indiferente". Un ejemplo de este último caso se presenta - si a un sujeto que trabaja en la misma manzana en que vive y cuyo trabajo es absolutamente sedentario se le solicita que califique la satisfacción o insatisfacción que le produce la remuneración por kilometraje que perci

be: obviamente este aspecto es tan ajeno a nuestro hipotético sujeto que bien puede postularse que no alterara su grado de satisfacción o insatisfacción laboral. De otro lado, al solicitarle una calificación de "4) Indiferente", -el 0 si se efectúa la transformación lineal de la escala -- que la ubica con pleno sentido entre -3 y +3, - no se altera el cómputo de su grado de satisfacción (2).

Se argumentará tal vez que hubiera resultado más económico suprimir cada ítem que pudiera verse expuesto a los razonamientos anteriores, y quizás esto ha sido tónica habitual en la elaboración de otros cuestionarios. Pero obtener un ámbito de generalidad organizacional e intraorganizacional sin renunciar a la exploración sistemática y minuciosa que permite un uso diagnóstico realmente útil exigían una fórmula que hiciera frente a estos problemas sin renunciar a informaciones potencialmente -- muy valiosas para determinadas organizaciones o para roles organizacionales específicos. El lector puede sopesar mejor ahora algunos de los argumentos que ofrecimos al justificar la presentación del Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales.

4.- Estudios empíricos del Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (versión S-4)

En el presente apartado serán presentados algunos trabajos relativos a la versión S-4 del C.G.S.O.L. en el ámbito de las relaciones entre ítems, estructura factorial, y diversos aspectos de la fiabilidad y la validez. Previamente describiremos la muestra con la que estos trabajos han sido efectuados.

4.1.- Descripción de la muestra

4.1.1.- Procedimiento de recogida de datos

Los investigadores y otros colaboradores del estudio recogieron personalmente en aplicaciones individualizadas una parte de la muestra de personas todas ellas miembros formales de organizaciones laborales ubicadas en las provincias de Alicante, Castellón y Valencia. Por otra parte la muestra anterior fue completada con el pase colectivo sistemático de protocolos en determinadas organizaciones formales, especialmente de tipo administrativo y educativo en las provincias de Valen-

cia, Castellón y Badajoz. Los protocolos de esta porción de la muestra fueron administrados y/o supervisados por los miembros del equipo investigador. La cumplimentación de los mismos se lleva a cabo, entre quince minutos y una hora aproximadamente dependiendo de diferencias culturales y de edad, básicamente. La participación de los sujetos fue siempre voluntaria y el anonimato garantizado por diversos medios, aspectos ambos que parecen cruciales dado el contenido del cuestionario y las implicaciones interpersonales de la información contenida en el mismo. El escrupuloso mantenimiento de la voluntariedad y el anonimato parecen necesarios para prestar confiabilidad a datos de esta especie dentro de un contexto de investigación. Las instrucciones de presentación del cuestionario fueron las siguientes: "Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con estas alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo: 1) Muy insatisfecho; 2) Bastante insatisfecho; 3) Algo insatisfecho; 4) Indiferente; 5) Algo satisfecho; 6) Bastante satisfecho; 7) Muy satisfecho.

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no esté presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, 4) Indiferente, y ponga un "4" en la hoja de respuestas. Tal caso podría darse, por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje", y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno".

Las instrucciones anteriores fueron precedidas por una carta de presentación de la investigación destinada a solicitar la colaboración de los sujetos y a garantizarles el anonimato y el uso exclusivo de los datos con fines de investigación.

4.1.2.- Características de la muestra

La muestra está compuesta por 226 miembros de organizaciones laborales de los que el 56.2% son varones y el 43.8% mujeres. La distribución por edades abarca el total de la vida laboral entre los 17 y los 64 años. Un 7.1% tiene menos de 20 años; un 41.1% tiene entre 21 y 30 años; un 27.9% entre 31 y 40 años; un 16.4% entre 41 y 50 años; y un 7.5% entre 51 y 64 años.

En cuanto al nivel de estudios un 0.4% carecen de los mismos; un 1.3% saben leer y escribir; un 11.5% cursaron estudios de F.G.B. o similares; un 7.5% completaron algún tipo de formación profesional; un 18.6% cursaron B.U.P. o bachiller; el 40.7% cursaron estudios en escuelas técnicas, obtuvieron el Graduado Social, o cualquiera otra titulación universitaria de grado medio; y, por último 19.9% completaron su licenciatura, o más ocasionalmente su doctorado.

En cuanto a la situación laboral solo el 10.8% son trabajadores eventuales o que estaban realizando alguna sustitución en el momento de la administración; el 6.7% estaba contratado por uno o dos años; en tanto que el 82.5% restante son trabajadores fijos o están contratados al menos por un período superior a los dos años.

El 25.7% de la muestra percibía un salario mensual inferior a las 50.000 Pts. Un 15.9% entre 50 y 75.000 Pts.; un 35% entre 75 y 100.000 Pts.; un 14.2% entre 100 y 150.000 Pts. y el 9.2% restante más de 150.000 Pts. mensuales.

En cuanto a nivel jerárquico la muestra adopta esta distribución. El 67% son trabajadores o empleados; el 4.5% capataces o supervisores de primera línea; el 21% mandos intermedios; el 5.4% directivos y el 2.2% restante miembros de la alta dirección de sus organizaciones.

El 87% de la muestra no están sindicados y el 13% restante pertenecen a alguna organización sindical.

En cuanto a las organizaciones a las que pertenecen los sujetos de la muestra el 50% son de carácter público, en tanto que el 50% restante pertenecen al sector privado. El 22.6% son de ámbito local, el 43.4% de ámbito provincial, el 7.1% de ámbito regional; 23.9% de ámbito nacional y solo el 3.1% de ámbito multinacional. El 18.1% de los sujetos pertenecen a organizaciones financieras; el 4.9% a organizaciones profesionales, tales como bufetes, gabinetes de todo tipo y semejantes; el 5.8% pertenecen a organismos oficiales estatales o autonómicos o a corporaciones locales; el 8% son miembros de empresas industriales de diversos ramos; el 9.3% pertenecen a organizaciones o empresas comerciales de productos; el 43.8% son miembros de instituciones educativas -lo que no significa que se trate de profesorado-; el 5.3% pertenecen a organizaciones sanitarias tales como hospitales, residencias y clínicas; y, por último el 4.9% son miembros de organizaciones comerciales de servicios. Estas clasificaciones se refieren en todo caso a la organización y no al puesto desempeñado por los sujetos (v.g. un administrativo en un hospital o un conserje en un colegio).

Otro tanto sucede con la distribución profesional de los sujetos, cuyos oficios y ocupaciones, aún en un afán de integrarlos en categorías globales, se distribuyen en más de 20 profesiones distintas (vendedores, dependientes, limpieza, economistas, militares, litógrafos, cocineros, delineantes, publicitarios, etc. etc.) si bien abundan más especialmente quienes desempeñan tareas administrativas (33.2%) y quienes desempeñan tareas educativas (37.6%). Esto no significa que pertenezcan a un bloque profesional unívoco: entre los administrativos se cuentan contables, secretarías de dirección, asesores, cajeros, gerentes y un buen número de profesiones dispares con el rasgo común de su relación con las tareas administrativas y de gerencia; entre quienes desempeñan tareas educativas al profesorado de todos los niveles y disciplinas hay que añadir parvulistas, logopedas, profesorado de educación especial, fisioterapeutas, psicólogos y algunos tipos profesionales mas que fueron agrupados en esta categoría por girar sus tareas concretas, en su caso, en torno a la docencia.

4.2.- Estadísticos descriptivos y matriz de correlaciones

4.2.1.- Estadísticos descriptivos

En la Tabla 2 se ofrecen las medias y desviaciones estándar de los 82 ítems del Cuestionario General de Satisfacción en Organi-

TABLA 2: MEDIAS Y DESVIACIONES ESTANDAR DE LOS ITEMS DEL C.G.S.

Nº ITEM	CONTENIDO DE LOS ITEMS	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR
1	Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza	5.25	1.52
2	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	5.27	1.49
3	Las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo	4.61	1.79
4	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	4.45	1.80
5	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	4.72	1.88
6	El salario que usted recibe	4.59	1.87
7	El sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que percibe	3.46	1.56
8	La remuneración por kilometrajes o transportes que obtiene	3.68	1.43
9	Las dietas y pluses que recibe	3.66	1.46
10	Los destajos que debe hacer (cantidad de dinero percibido por unidad de producción)	3.83	1.04
11	La remuneración de las horas extraordinarias que hace	3.41	1.49
12	La remuneración por antigüedad que recibe	3.86	1.69
13	El horario de su jornada laboral	4.78	1.86
14	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	4.32	1.52
15	La calidad de producción que obtiene o puede obtener	4.63	1.40
16	El ritmo de trabajo a que está sometido	4.26	1.70
17	Los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea	4.12	1.70
18	Vehículos o medios de transporte que la empresa pone para que usted realice su tarea	3.88	1.40
19	El sistema de turnos de trabajo a que se ve sometido su puesto	4.11	1.14
20	El cronometraje de tiempos que debe cumplir (tiempos de que dispone para acabar tareas)	4.11	1.09
21	El número de horas extraordinarias que realiza	3.82	1.25
22	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	4.85	1.79
23	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	5.07	1.73
24	La iluminación de su lugar de trabajo	5.30	1.75
25	La ventilación de su lugar de trabajo	5.05	1.90
26	La toxicidad de su puesto, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales	5.00	1.49
27	La penosidad de su puesto	4.69	1.47
28	La peligrosidad de su puesto	4.74	1.62
29	El nivel de ruido en el lugar de trabajo	4.63	1.79
30	La temperatura de su local de trabajo	4.68	1.85
31	La postura en que debe realizar su trabajo	5.27	1.49
32	La accesibilidad y comodidad de máquinas	4.64	1.42
33	La distancia y medios de comunicación de su domicilio a su centro de trabajo	4.77	1.94

CONTENIDO DE LOS ITEMS

MEDIA

ITEM	CONTENIDO DE LOS ITEMS	MEDIA	ESTANDAR
34	El lugar físico en que está ubicado su centro de trabajo (industrial, urbano, rural, zona verde)	5.51	1.55
35	Los sanitarios y servicios higiénicos de su centro de trabajo y su salubridad	4.88	1.80
36	La distancia física a que se encuentra del compañero o trabajador más próximo	5.57	1.43
37	La visibilidad de otras personas desde su punto de trabajo	5.27	1.47
38	La decoración y ambiente físico de su lugar de trabajo	4.65	1.72
39	Las taquillas y vestuarios de su centro de trabajo	4.09	1.61
40	Los servicios de agua o bar en su lugar de trabajo	4.05	1.78
41	Los servicios telefónicos de su lugar de trabajo	4.77	2.09
42	Las prestaciones de comedor que recibe de la empresa	5.67	1.57
43	El servicio de economato o semejante de la empresa	3.51	1.29
44	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	3.50	1.76
45	Las oportunidades de formación que le ofrece su empresa directa o indirectamente	3.31	1.78
46	La revisión médica anual que le ofrece su empresa	4.20	1.86
47	La posibilidad de asistencia médica que le ofrece su empresa	3.52	1.57
48	Las prestaciones de ropa de trabajo, zapatos y equipo personal que recibe	4.56	1.81
49	Las prestaciones de seguridad social que recibe y/o otros seguros	5.17	1.74
50	Las vacaciones remuneradas que obtiene	3.20	1.46
51	Las residencias de verano o semejantes que la empresa pone a su disposición	3.27	1.77
52	Las oportunidades de promoción que tiene	4.25	1.67
53	Las condiciones de jubilación que ofrece su empresa	3.71	1.58
54	Las prestaciones que podría recibir por desempleo en caso de tener que abandonar su puesto	4.59	1.63
55	Las posibilidades de excedencia que usted tiene por servicio militar, maternidad u otras razones	3.66	1.43
56	La remuneración por despido que podría recibir	4.97	1.77
57	Los permisos que puede obtener por razones de necesidad personal	3.52	1.66
58	Los traslados de puesto a que puede ser sometido, incluso aquellos que lo desplazarían de su residencia actual	5.47	1.46
59	Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo	5.76	1.23
60	Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo	5.30	1.25
61	Las relaciones con sus subordinados	4.97	1.68
62	Las relaciones personales con sus superiores	5.09	1.41
63	Las relaciones personales con clientes, proveedores, etc.	4.87	1.25
64	La supervisión que usted debe ejercer	4.42	1.61
65	La supervisión que ejercen sobre usted	4.40	1.67
66	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	4.37	1.74
67	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	4.14	1.80
	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa		

TABLA 2 (Continuación)

N°	ITEM	CONTENIDO DE LOS ITEMS	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR
68		El apoyo que recibe de sus superiores	4.24	1.87
69		La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	4.98	1.70
70		Su capacidad para decidir aspectos del trabajo de otros	4.43	1.42
71		Su participación en las decisiones de su departamento o sección	4.88	1.61
72		Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	4.72	1.56
73		Su participación en la elaboración de los objetivos y políticas de la empresa	3.74	1.71
74		El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	4.57	1.91
75		El tipo y duración del contrato al que está sujeto	5.31	1.83
76		El grado de seguridad de su empleo	5.48	1.76
77		Los abusos de autoridad de que es objeto por parte de la empresa ("una orden del empresario al obrero contraria a las condiciones de trabajo legales o pactadas	4.53	1.66
78		Las presiones sobre cuestiones sindicales que recibe de parte de la empresa	4.46	1.52
79		La libertad sindical que se respira en su empresa	4.54	1.79
80		Las presiones sobre las cuestiones laborales que recibe del sindicato o del comité de empresa	4.27	1.39
81		Su libertad de elegir representantes de los trabajadores ante la dirección	4.70	1.66
82		La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	3.70	1.77

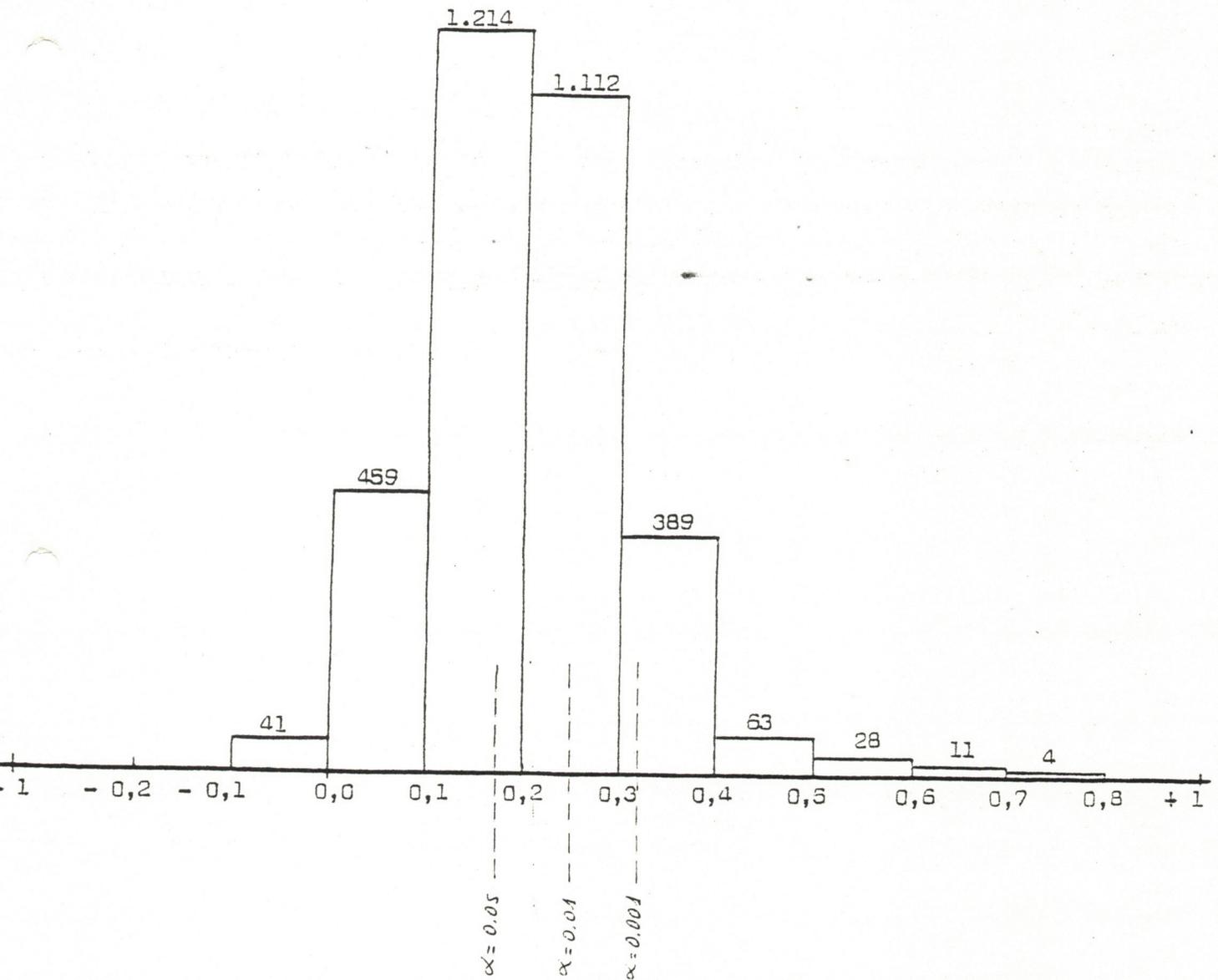
zaciones Laborales. Las medias oscilan entre las categorías 3 "algo insatisfecho" y 5 "algo satisfecho", sin alcanzar nunca en ninguno de ambos sentidos las categorías siguientes. Las medias más bajas -dentro de estos límites- se alcanzan para diversos aspectos de remuneración -excluido el salario propiamente- y para diversas prestaciones de carácter más o menos secundario como ropa calzado de trabajo, comedor, economato, etc. También son relativamente bajas las medias de satisfacción de los sujetos de la muestra relativas a oportunidades de promoción que ofrece la empresa, -- oportunidades de formación, remuneración por despido y prestaciones en caso de desempleo, revelando en cierto modo la preocupación de los sujetos por la obtención de oportunidades de desarrollo de la carrera y la atención que merecerían en caso de abandonar la empresa. No obstante, en consonancia con los datos acerca de la situación de contratación laboral de los sujetos de la muestra, estos están "algo satisfechos", en promedio, del tipo y duración de su contratación y de su seguridad en el empleo. -- Los aspectos asociados a las relaciones interpersonales en el trabajo, - los asociados a la satisfacción intrínseca producida por el trabajo y una buena parte de los aspectos de ambiente físico del lugar de trabajo arrojan asimismo promedios en la muestra próximos al nivel de "algo satisfechos" (Tabla 2).

4.2.2.- Matriz de correlaciones entre los items

Hemos obtenido la matriz de correlaciones entre los 82 items del C.G.S.O.L. (3). Una visión abreviada puede obtenerse consultando la Tabla 3, donde se presenta la distribución de las mismas sobre el eje -1 a +1. El 98.76% de las correlaciones tienen signo positivo, en tanto que ^{de} 1.23% restante, de signo negativo, no llega a alcanzar el valor -0.1, evidenciando la presencia puntual de algunas relaciones negativas débiles entre algunos aspectos aislados de la satisfacción laboral. Teniendo en cuenta los niveles críticos de significación para muestras de 100 sujetos según Fisher y Yates el 50.19% de las correlaciones son significativas a un nivel igual o superior a 0.05; un 31.64% del total son aún significativas a un nivel igual o superior al 0.01 y un 12.55 del total alcanzan incluso un nivel igual o superior al 0.001. En conjunto, las correlaciones entre los items del C.G.S.O.L. tienden a situarse entre .10 y .30 indicando relaciones positivas moderadas o mayores entre la satisfacción que los sujetos reportan ante una amplia diversidad de

TABLA 3: GRAFICA DE LA DISTRIBUCION DE CORRELACIONES
ENTRE LOS 82 ITEMS DEL CUESTIONARIO GENERAL
DE SATISFACCION EN ORGANIZACIONES LABORALES

(Los números en la parte superior de las barras indican la frecuencia absoluta de correlaciones en ese intervalo)



aspectos de su entorno organizacional y su vida en el seno del mismo. La amplia variedad de aspectos que el cuestionario pretende evaluar -desde la iluminación a la negociación sindical- es congruente con -- una distribución que reserva sus valores mayores para las interrelaciones entre ítems cuyo contenido^{ca} conceptualmente próximo, en tanto - que ofrece correlaciones moderadas en conjunto apoyando los supuestos de generalidad- en cierta medida las correlaciones sugieren relaciones positivamente moderadas entre el conjunto de los aspectos de la satisfacción laboral, -y de especificidad- no todos los aspectos mantienen relaciones sustancialmente elevadas entre sí, e incluso algunos pueden estar no relacionados estadísticamente.

4.3.- Estructura Factorial del Cuestionario General de Satisfacción

Con el fin de determinar la estructura empírica del cuestionario éste fue factorizado mediante el programa BMDP4M. Se utilizó el método de componentes principales, estando sujeta su solución final a una rotación varimax. En la solución final que se presenta en la TABLA 4 se excluyeron aquellos factores que no condensaran al menos la varianza de tres variables directas. Seis son los factores obtenidos.

Los seis factores juntos explican el 39.96% de la varianza total. El factor I explica el 8.62% de la varianza total y el 21.58% de la varianza total explicada. El factor II explica el 7.9% de la varianza total y el 19.83% de la varianza total explicada. El factor III explica el 6.97% de la varianza total y el 17.44% de la explicada. El factor IV explica el 6.75% de la varianza total y el 16.89% de la varianza explicada. El factor V explica el 5.52% de la varianza total y el 13.82% de la varianza explicada. Por último el factor VI explica el 4.16% de la varianza total y el 10.41% de la varianza explicada. Un total de 75 factores más de los que el 99% no alcanzan a condensar dos ítems, serían necesarios para explicar el resto de la varianza total, indicando un elevado nivel de especificidad - en el contenido de una parte de los ítems.

Prescindiendo de las saturaciones inferiores a .325 y conservando las restantes puede dilucidarse con claridad el contenido de cada uno de los factores.

En el factor I saturan los ítems 51, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 70, 71, 72, 73, 74, 77, 78, 79, 80, y 82. Sus contenidos versan acerca de la satisfacción con las relaciones con los superiores, la super

TABLA 4: RESULTADOS DEL ANALISIS FACTORIAL

	FACTOR 1	FACTOR 2	FACTOR 3	FACTOR 4	FACTOR 5	FACTOR 6
1	.145	.114	.021	.791	.052	.094
2	.085	.087	.083	.766	.055	.123
3	.150	.172	-.052	.672	-.061	.204
4	.203	.185	.019	.742	.012	.209
5	.212	.240	-.018	.738	-.051	.133
6	.020	.152	.207	.397	.391	-.145
7	.133	.201	.422	.323	.243	-.104
8	.033	.054	.556	.102	.176	-.061
9	.055	.038	.580	.182	.195	-.112
10	.067	.161	.349	.118	.271	-.088
11	.083	.020	.401	.163	.329	-.318
12	-.035	.091	.352	.222	.393	-.148
13	.159	-.009	.023	.276	.429	-.082
14	.268	.305	-.053	.465	.091	-.155
15	.182	.064	.188	.423	.028	-.063
16	.263	.257	-.020	.441	.223	-.163
17	.252	.327	.305	.174	.124	-.200
18	.058	.171	.425	.012	.105	-.063
19	.221	.109	.210	.209	.246	-.035
20	.179	.121	.128	.240	.169	.120
21	.316	.012	.176	.010	.337	-.166
22	.153	.584	.259	.214	.098	.085
23	.141	.631	.215	.237	.037	.032
24	.067	.606	.343	.108	.010	.032
25	.137	.649	.114	.084	.043	.023
26	.110	.610	.054	.032	.058	-.020
27	.251	.515	.042	.163	.153	.040
28	.127	.546	-.028	-.004	.001	.029
29	.098	.538	.021	.190	.166	.111
30	.216	.500	.158	.147	.203	.149
31	.052	.523	-.005	.250	.223	.024
33	.054	.125	.142	.032	.081	.051
34	.060	.496	-.068	.069	.147	.112
35	.070	.577	.235	.114	.003	.106
36	-.001	.322	.015	.066	.197	.507
37	.053	.298	.010	-.018	.159	.598
38	.221	.639	.135	.150	-.050	.176
39	.218	.478	.252	.070	.006	.042
40	.269	.364	.386	-.056	-.022	.241
41	.022	.167	.476	-.101	.030	.316
42	.211	.222	.540	-.032	-.070	-.028
43	.119	.137	.614	-.051	-.087	.000
44	.206	.063	.559	.101	-.013	.235
45	.219	.041	.589	-.063	.140	.119
46	.222	.173	.341	.148	.337	.249
47	.148	.093	.554	.117	.112	.078
48	.114	.150	.199	.081	.511	.288
49	.045	-.023	.033	-.068	.632	.193
50	.020	-.022	.532	.039	.107	.099
51	.355	.106	.436	.323	.058	.229

TABLA 4 (Continuación)

52	.172	.322	.232	.098	.401	.178
53	.141	.211	.289	-.001	.543	.151
54	.129	.011	.132	.070	.624	.236
55	.222	.194	.337	-.060	.503	.097
56	.271	.067	.194	.115	.178	.243
57	.232	.095	.336	-.022	.046	.165
58	.168	.047	.102	.241	.106	.627
59	.196	-.025	.078	.149	.113	.537
60	.062	.077	.067	.357	.282	.423
61	.570	.114	.115	.272	.139	.173
62	.182	.219	.181	.389	.075	.174
63	.348	.265	.036	.349	.221	.225
64	.650	.173	.171	.212	.113	.003
65	.613	.194	.178	.193	.142	.038
66	.689	.127	.194	.143	.162	-.102
67	.689	.103	.173	.092	.002	.052
68	.682	.149	.165	.221	.032	.041
69	.497	.218	.125	.265	-.016	.303
70	.444	.053	.302	.268	-.054	.280
71	.448	.158	.082	.320	-.070	.421
72	.505	.057	.146	.195	-.031	.293
73	.579	.182	.084	.045	.012	.128
74	.406	.180	.244	.092	.251	.045
75	.017	.070	-.113	-.002	.613	.011
76	.079	.174	-.106	-.010	.539	.064
77	.581	.225	.005	.100	.165	-.076
78	.531	.235	-.039	.163	.173	.085
79	.526	.111	.046	.077	.225	.135
80	.371	.124	.055	-.030	.224	.064
81	.281	.301	.030	.001	.248	.233
82	.413	.249	.276	.027	.131	.138
VP	7.074	6.499	5.717	5.538	4.532	3.412
% VARIANZA TOTAL	8.62%	7.92%	6.97%	6.75%	5.52%	4.16%
% VARIANZA EXPLICADA	21.58%	19.83%	17.44%	16.89%	13.82%	10.41%

visión ejercida y de la que se es objeto, la proximidad de la supervisión, el juicio de los supervisores, la igualdad y justicia de trato, el apoyo de los supervisores, la capacidad para decidir aspectos del propio desempeño y del de otros, la participación en las decisiones del grupo de trabajo y del propio departamento, la participación en la elaboración de objetivos y metas, el grado en que la empresa cumple las disposiciones legales, las presiones venidas de la empresa y del comité de empresa, la libertad sindical, los abusos de autoridad de que se puede ser objeto y la negociación con la empresa. Dado este contenido parece adecuado denominar a este primer factor como SATISFACCION CON LA SUPERVISION Y LA PARTICIPACION EN LA ORGANIZACION.

En el factor II saturan los items 17, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 34, 35, 38, 39 y 40. Los enunciados de estos items se refieren a la satisfacción con los medios y recursos que la empresa ofrece, salubridad, espacio disponible, iluminación, ventilación, toxicidad, penosidad, peligrosidad, ruido, temperatura, postura en que se trabaja, el lugar físico en que está ubicado el centro del trabajo, sanitarios y servicios higiénicos, taquillas y vestuarios, y servicios de agua o bar del lugar de trabajo. Los items sugieren claramente que se trata de un factor de SATISFACCION CON EL AMBIENTE FISICO del lugar de trabajo.

En el factor III saturan los items 7, 8, 9, 10, 11, 12, 18, 24, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 51, 55, 57. Su contenido hace referencia a la satisfacción con las comisiones y plusas recibidos, remuneración por kilometraje, dietas, destajos, remuneración, horas extras, remuneración por antigüedad, vehículo que la empresa pone a disposición, servicios telefónicos y de bar, comedor, economato, oportunidades de formación, revisión y asistencia médica, ropa y calzado de trabajo, residencias de verano ofrecidas por la empresa, oportunidades de promoción, remuneración en el caso de despido, y traslados de puesto. Se trata pues de la SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES MATERIALES Y RECOMPENSAS COMPLEMENTARIAS.

El factor IV reúne los items 1, 2, 3, 4, 5, 6, 14, 15, 16, 60, 62 y 63. El contenido central del factor gira en torno a la satisfacción con el tipo de trabajo, tareas y actividades, posibilidades de creatividad y de satisfacción que ofrece el trabajo mismo, oportunidades de

realizar aquello en lo que uno destaca, objetivos, metas, tasas de producción, ritmo y calidad de la producción. También presentan saturación en este factor la satisfacción con el salario percibido y dos items -- acerca de las relaciones con la supervisión. En función del contenido sustancial del factor puede denominarse SATISFACCION INTRINSECA DEL TRABAJO.

En el factor V saturan los items siguientes: 6, 11, 12, 13, 21, 46, 48, 49, 52, 53, 54, 55, 75 y 76. Sus contenidos son: satisfacción con el salario percibido, con la remuneración por horas extraordinarias y por antigüedad, satisfacción con el horario de trabajo, con el número de horas extra que se deben realizar, con la asistencia médica, con la seguridad social fruto del trabajo, con las vacaciones remuneradas, con las condiciones de jubilación, prestaciones por desempleo y posibilidad de excedencias, remuneración en caso de despido, tipo y duración de la contratación laboral a que se está sujeto y seguridad en el empleo. Tal contenido podría resumirse bajo la denominación de SATISFACCION con la REMUNERACION, LAS PRESTACIONES BASICAS y la SEGURIDAD en el EMPLEO.

Por último, el factor VI abarca los items: 36, 37, 58, 59, 60, y 71. Tales items se refieren a la satisfacción con la distancia física del compañero más próximo en el lugar de trabajo, la visibilidad de -- otros desde el lugar de trabajo, la posibilidad de hablar con los compañeros durante el trabajo, las relaciones con las personas de semejante nivel jerárquico, la relación con los subordinados y la participación en las decisiones del propio departamento. El contenido parece sugerir que se trata de un factor de SATISFACCION CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES en el trabajo.

4.4.- Estudios de Fiabilidad (Consistencia Interna)

En la TABLA 5 se ofrecen los valores de fiabilidad de la escala total (el cuestionario con sus 82 items) por una variada gama de fórmulas, y los de los seis factores también obtenidas por diversos procedimientos estadísticos. No cansaremos al lector con un comentario por menorizado de estos resultados. Baste decir que la consistencia interna de la escala es, en general, superior a .90 y que para los 5 primeros factores supera en general .85 siendo algo inferior para el sexto (alrededor de .74). Fiabilidades que en todo caso semejan satisfactorias pu-

TABLA 5: FIABILIDAD (CONSISTENCIA INTERNA) DE LOS SEIS FACTORES DEL CUESTIONARIO

FIABILIDADES	TOTAL	F-1	F-2	F-3	F-4	F-5	F-6
NUMERO DE ITEMS	82	19	16	20	12	14	6
ALPHA DE CRONBACH	95	91	88	86	86	82	74
COEFICIENTES GUTTMAN:							
LAMBDA 1	94	86	83	82	79	76	62
LAMBDA 2	95	91	88	87	87	83	75
LAMBDA 3	95	91	88	86	86	82	74
LAMBDA 4	86	82	85	79	75	70	67
LAMBDA 5	94	89	86	85	85	80	74
LAMBDA 6	97	93	90	88	88	85	74
SPEARMAN-BROWN para dos mitades	86	82	85	79	78	70	67
CORRELACIONES ENTRE DOS MITADES	75	70	74	66	78	54	51
GUTTMAN SPLIT-HALF	86	82	85	79	75	70	67
MODELO PARALLEL:							
CORR. INTERITEM COMUN ESTIMADA	--	36	32	24	35	25	33
FIABILIDAD ESTIMADA	--	91	88	86	86	82	74
FIABILIDAD INSESGADA ESTIMADA	--	91	88	86	86	82	75
MODELO STRINCILY PARALLEL:							
MEDIA COMUN ESTIMADA	--	4.41	4.79	3.76	4.78	4.39	5.37
VARIANZA COMUN ESTIMADA	--	2.96	3.05	2.81	2.66	3.24	2.09
CORR. INTERITEM COMUN ESTIMADA	--	53	30	21	32	21	51
FIABILIDAD ESTIMADA	--	90	87	84	85	78	72
FIABILIDAD INSESGADA ESTIMADA	--	90	87	85	85	79	73

TABLA 5 (Continuación)

FIABILIDADES ALPHA DE CRONBACH PARA LAS SUBPARTES (MITADES)
DE LOS FACTORES Y TOTAL

<u>Factor-Parte:</u>	<u>Nº de items:</u>	<u>Alpha de Cronbach:</u>
F-1 Parte 1.....	10.....	0,88
Parte 2.....	9.....	0,84
F-2 Parte 1.....	8.....	0,81
Parte 2.....	8.....	0,79
F-3 Parte 1.....	10.....	0,76
Parte 2.....	10.....	0,80
F-4 Parte 1.....	6.....	0,85
Parte 2.....	6.....	0,70
F-5 Parte 1.....	7.....	0,69
Parte 2.....	7.....	0,78
F-6 Parte 1.....	3.....	0,73
Parte 2.....	3.....	0,56
TOTAL:		
Parte 1.....	41.....	0,91
Parte 2.....	41.....	0,92

diendo concluirse que el C.G.S.O.L. responde con elevados índices de fiabilidad en el presente estudio.

4.5.- Aspectos de Validez del C.G.S.O.L.

En cuanto a la validez aparente parece que el C.G.S.O.L. - está bien dotado de la misma si tenemos en cuenta que (i) una misma - cuestión general -calificar el grado de satisfacción o insatisfacción que producen distintos aspectos del trabajo- afecta por igual a la totalidad de los items, y (ii) los sujetos de muestra muestra, incluso en los pases colectivos, admiten de buen grado dar respuesta al cuestionario con plena convicción de estar dando respuesta precisamente - a eso, a su grado de satisfacción o insatisfacción con aspectos diversos de su vida laboral.

La validez de contenido ha sido especialmente cuidada a lo largo del proceso de elaboración del C.G.S.O.L. Como se recordará sus items se amparan en dos fuentes que creemos han dado lugar a un muestreo -- pormenorizado de facetas de la vida laboral y organizacional: (i) los cuestionarios de satisfacción anteriores, reseñados en la introducción u (ii) una revisión de la legislación laboral. Por otro lado las sucesivas versiones han permitido perfilar más el muestreo inicial admitiendo hallazgos analíticos posteriores y en su caso, sugerencias de los mismos sujetos que en su día las conocieron. En la TABLA 6 se han detallado las áreas en las que se han incluido items para evaluar la satisfacción laboral de los sujetos con las mismas. Si se compara ahora la TABLA 6 con la TABLA 1 donde se listaban algunas escalas anteriores dedicadas específicamente a medir facetas de la satisfacción - laboral, el lector podrá concluir con nosotros que el C.G.S.O.L. contiene un muestreo amplio de todas las áreas allí señaladas con una -- economía de items mayor que algunos de los cuestionarios de amplio espectro allí descritos.

Diversos aspectos relacionados con la validez de constructo han sido analizados hasta el presente. En primer lugar, respecto a la validez de la estructura factorial descrita se han realizado toda una - gama de tipos de análisis factoriales; por componentes principales rotación quartimax, solución por componentes principales rotación equamax, soluciones por componentes principales rotación ortogonal, soluciones por componentes con rotaciones oblicuas, soluciones por factores principales rotación varimax, solución máxima verosimilitud de --

TABLA 6 : ASPECTOS LABORALES CUBIERTOS POR EL CUESTIONARIO GENERAL DE SATISFACCION EN ORGANIZACIONES LABORALES.

Supervisión	
La compañía	
Compañeros en el trabajo	
Condiciones en el trabajo	
Progreso en la carrera	
Perspectivas de promoción	
Paga	
Subordinados	
Seguridad en el empleo	
Satisfacción general extrínseca	
Clase de trabajo	
Desarrollo Personal	
Satisfacción General Intrínseca	
Otros	
Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales	x x x x x x x x x x x x x

los factores rotación varimax, ... -que, dentro de las soluciones de tipo ortogonal y aún con las lógicas distancias estadísticas entre los métodos, confirman en términos generales los factores descritos y sus items componentes (Hay lógicamente alteraciones de las saturaciones, intercambios en el orden de los factores y, en ocasiones desplazamiento de items de contenido interfactorial). Por otro lado, si bien no pueden considerarse parte de una validación cruzada, factorizaciones de versiones experimentales anteriores arrojaban una presencia factorial básicamente semejante (4).

De otro lado, se poseen datos acerca de algunos aspectos de la validez referida a criterios externos obtenidos con esta misma muestra. En la TABLA 7 pueden encontrarse las correlaciones del C.G.S.O.L., tomado globalmente como el valor promedio de sus items, con diversas variables e índices.

El C.G.S.O.L. correlaciona negativa, consistente y significativamente con la propensión al abandono de los miembros organizacionales. Como podría esperarse por hipótesis, aquellos miembros menos satisfechos con sus actuales puestos de trabajo presentan, pues, una mayor propensión al abandono de la organización.

La correlación con la tensión asociada con el puesto también es negativa, consistente y significativa: aquellos miembros para los que el desempeño de su rol conlleva mayor tensión están menos satisfechos.

Se recopiló información acerca de cuantas y cuales prestaciones sociales otorgaba su empresa a cada sujeto de muestra muestra. Prestaciones tales como vacaciones pagadas, seguridad social, economato, residencias veraniegas, cursos de formación, vehículo, asistencia psicológica y médica, servicio de comedor, vestuario de trabajo y otras. La cuantía -número de prestaciones- recibidas de la empresa mantiene una correlación positiva y consistente con el C.G.S.O.L.

Se indagó el número de ascensos, descensos y cambios de puesto de los sujetos de la muestra dentro de la organización en la que actualmente trabajaban. El índice de desarrollo de la carrera, a pesar de ser una medida algo tosca de esta dimensión, presenta una correlación positiva y significativa con el C.G.S.O.L. Quienes mantienen una mejor relación entre ascensos y descensos están significativamente más satisfechos.

TABLA 7: CORRELACIONES DEL C.G.S. (GLOBALMENTE) CON DIVERSAS VARIABLES ACTITUDINALES, PERSONALES Y ORGANIZACIONALES
(N = 226)

<u>C.G.S.O.L.(Indice total)</u>	
Propensión al abandono	-.32***
Propensión al abandono bajo iguales iguales condiciones económicas	-.27**
Indice de propensión al abandono	-.31**
Indice de tensión producida por el desempeño del rol	-.19*
Indice de prestaciones obtenidas de la empresa	.16
Indice de desarrollo en la carrera (ascensos, /ascensos + descensos)	-.20**
Indice de distancia entre la personalidad del sujeto y la "personalidad" del rol desempeñado	-.16
Indice de Conflicto Rol-Persona (subtipo del Conflicto de Rol)	-.24*
Indice de Conflicto Interemisores (subtipo del Conflicto de Rol)	-.15
Indice de Conflicto Medio-Fin (subtipo del Conflicto de Rol)	-.28**
Conflicto de Rol (global)	-.30**
Conflicto de Rol (global incluyendo Conflicto Rol-personalidad)	-.34***
Ambigüedad de Rol (global)	-.50**

Nota: Niveles de significación (muestras de N = 100:)

- * = 0.05
- ** = 0.01
- *** = 0.001

A los sujetos del estudio se les solicitó una descripción de su puesto en términos de las características de personalidad más adecuadas para su desempeño (cuál sería la persona idónea para su puesto), las mismas características en las que previamente la persona se había autodescrita. La presentación de ambas escalas fue tal que los sujetos no podían realizar una comparación inmediata entre las mismas. Las descripciones fueron hechas de tal modo que se podía hallar la "diferencia" entre ellas. Tales diferencias fueron tomadas en términos absolutos y compuestas en el índice de distancia entre la personalidad del sujeto y la "personalidad del rol desempeñado". Por hipótesis cabría esperar que aquellos que más difiriesen de los requerimientos de sus puestos estarían menos satisfechos. La correlación negativa anotada en la TABLA 7 es consistente con esta hipótesis.

Los sujetos de la muestra respondieron también a los cuestionarios de Conflicto de Rol y de Ambigüedad de Rol (PEIRO, MELIA y TORRES, 1984; PEIRO, MELIA y ZACARES, 1984). En la tabla se presentan algunas correlaciones de estos cuestionarios o subpartes de los mismos con el C.G.S.O.L. A mayor conflicto entre la persona y su rol mayor insatisfacción, hipótesis que su correlación con el C.G.S.O.L. apoya significativamente. Una mayor presencia de conflicto interemisores o una mayor presencia de conflicto medio-fin -subtipos también del conflicto de rol- conllevan también menor satisfacción laboral, hipótesis a las que las correlaciones dan apoyo. Por último, las medidas globales de los cuestionarios de conflicto de rol y de ambigüedad de rol también correlacionan consistente, negativa y significativamente con el C.G.S.O.L.

Para mayor detalle de la relación entre Conflicto y Ambigüedad de Rol y el C.G.S.O.L. se ha realizado un análisis de regresión múltiple -stepwise mediante el programa BMDP2R entre estas variables, tomando lógicamente la satisfacción laboral como variable dependiente. La solución del análisis que se puede consultar en la TABLA 8 confirma los extremos hasta aquí defendidos: ambas variables, conflicto y ambigüedad de rol, son buenos y significativos "predictores", negativamente, de la satisfacción laboral. Es decir niveles mayores de conflicto y/o de ambigüedad de rol conllevan aparejada una menor satisfacción laboral (ver también, PEIRO et al., 1985).

La consistencia que el C.G.S.O.L. presenta como medida de la satisfacción laboral en sus relaciones con esta variada gama de variables, -

de acuerdo con lo que estudios anteriores han mostrado (VAN SELL, M. - 1981; PEIRO, 1984); parece confirmar su valor como medida de la satisfacción laboral útil en el dominio del diagnóstico de los miembros de organizaciones en sus roles, ofreciendo apoyo a su validez criterial dentro del marco de la validez de constructo del mismo.

5.- Resumen y Conclusiones

Se ha presentado el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales con el fin de proveer de un instrumento útil, flexible, capaz de obtener una estimación general de la satisfacción laboral y estimaciones específicas de aspectos relevantes de la misma, elaborado y en vías de validación -siempre a la postre se está en vías de validación- dentro de nuestro contexto lingüístico, cultural y organizacional. El cuestionario pretende ser sensible tanto a la satisfacción como a la insatisfacción laboral y ser utilizado en un amplio rango de organizaciones y de roles organizacionales. La estructura factorial del mismo muestra seis factores: 1) Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, 2) Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, 3) Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, 4) Satisfacción intrínseca del trabajo, 5) Satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo, y 6) Satisfacción con las relaciones interpersonales. Tanto la escala globalmente tomada como sus factores muestran elevados índices de fiabilidad en tanto que consistencia interna. En cuanto a la validez, a más de un contenido que apoya su validez aparente, y un muestreo de -- items que le confiere validez de contenido, se han aportado diversos datos a favor de su validez estructural y de su validez criterial. En especial, respecto a este último aspecto hay que subrayar las relaciones que el C.G.S.O.L. mantiene con el conflicto y la ambigüedad de rol así como con otras variables experienciales, actitudinales y organizacionales, aportando un cierto apoyo a la validez de constructo.

La escala, como se desprende de estos estudios, resulta especialmente prometedora dada su "satisfactoria" respuesta a los diversos análisis llevados a cabo, posteriores trabajos, especialmente en el campo de la fiabilidad test-retest, de la validación cruzada y de la extensión de su validez de constructo, se encargarán de ir perfilando aún -- más las características psicométricas del C.G.S.O.L. y de precisar su utilidad en diversos ámbitos organizacionales.

TABLA 8: ANALISIS DE REGRESION MULTIPLE DE LA SATISFACCION LABORAL (INDICE GLOBAL DFL C.G.S. POR ADICION Y PROMEDIO DE LOS ITEMS) SOBRE LAS VARIABLES CONFLICTO DE ROL (DEL CUESTIONARIO SOBRE CONFLICTO DE ROL) Y AMBIGUEDAD DE ROL (DEL CUESTIONARIO SOBRE AMBIGUEDAD DE ROL)

<u>VARIABLES INDEPENDIENTES</u>	<u>COEFICIENTES</u>	<u>VALOR F:</u> (para entrada en el último paso)
Conflicto de Rol	-.5516*	25.68
Ambigüedad de Rol	-.4650*	28.10

Ordenada en origen: 6.7282

* = Ambos coeficientes son significativos

DATOS RESUMEN DEL ANALISIS DE REGRESION "STEPWISE"

<u>PASO N°</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>R:</u>	<u>R²:</u>	<u>INCREMENTO R²:</u>	<u>F (Para ent.)</u>
1	Ambigüedad de Rol	.3130	.0979	.0979	23.78
2	Conflicto de Rol	.4393	.1930	.1930	26.07

NOTAS

- (1) No obstante, tal pretensión no ha sido óbice y sigue sin serlo para que la naturaleza de la investigación sobre el tema se encuadre dentro del ámbito multivariado sin control experimental explícito, lo que desdice, en términos generales, las pretensiones de causalidad.
- (2) Evidentemente, la escala no fue presentada directamente bajo la forma -3 a +3 por razones de simplicidad, mejor comprensión, fiabilidad de los datos originales y un manejo informático más cómodo de los mismos.
- (3) Por limitaciones de espacio no reproducimos aquí la matriz de correlaciones. Los datos están en poder de los autores, a disposición de las personas interesadas.
- (4) Una buena parte de la información disponible acerca del del C.G.S.O.L. no ha podido ser incluida y parte de ella siquiera mencionada. Aspectos tales como las diversas soluciones factoriales, mayores detalles acerca de la consistencia interna, correlaciones de los ítems con los factores, correlaciones del cuestionario, sus factores y sus ítems con otras variables relevantes están en posesión de los autores a disposición de quien desee consultarlos.

BIBLIOGRAFIA

- ALDAG, R.J. y BRIEF, A. P. Examination of alternative models of job satisfaction. Human Relations, 1978, 31, 91-98.
- ALDERFER, C. P. Existence, Relatedness, and Growth: Human Needs in Organizational Settings. The Free Press, New York, 1972.
- ALUTTO, J.A. y VREDENBURGH, D.J. Characteristics of decisional participation by nurses. Academy of Management Journal, 1977, 20, 341-347.
- BRAYFIELD, A.H. y ROTHE, H.F. An index of job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 1951, 35, 307-311.
- BULLOCK, R.P. Social Factors Related to Job Satisfaction: A Technique for the Measurement of Job Satisfaction. Bureau of Business Research, Ohio State University, Columbus, Ohio, 1952.
- CAMMANN, C., FICHMAN, M., JENKINS, D. y KLESH, J. The Michigan Organizational Assessment Questionnaire. Unpublished Manuscript, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan, 1979.
- COOK, J.D.; HEPWORTH, S.J.; WALL, T.D.; y WARR, P.B. The Experience of Work. Academic Press. 1981.

- CROSS, D. The Worker Opinion Survey: A measure of shop-floor satisfactions. Occupational Psychology, 1973, 47, 193-208.
- DAWIS, R. V., PINTO, P.R., WEITZEL, W. y NEZZER, M. Describing organizations as reinforcer systems: A new use for job satisfaction and employee attitude surveys. Journal of Vocational Behavior, 1974, 4, 55-66.
- DESSLER, G. y VALENZI, E.R. Initiation of structure and subordinate satisfaction: A path analysis test of path-goal theory. Academy of Management Journal, 1977, 20, 251-259.
- GLICK, W., MIRVIS, P. y HARDER, D. Union satisfaction and participation. Industrial Relations, 1977, 16, 145-151.
- GOLEMBIEWSKI, R. T., YEAGER, S. y HILLES, R. Factor analysis of some flexitime effects: Attitudinal and behavioral consequences of a structural intervention. Academy of Management Journal, 1975, 18, 500-509.
- GRAEN, G., DANSEREAU, F. y MINAMI, T. Dysfunctional leadership styles. Organizational Behavior and Human Performance, 1972, 7, 216-236.
- HACKMAN, J.R. y OLDHAM, G.R. Development of the Job Diagnostic Survey. Journal of Applied Psychology, 1975, 60, 159-170.
- HOPPOCK, R. Job Satisfaction. Harper and Brothers, New York. 1935. Reimpreso por Arno Press, New York, 1977.
- IVANCEVICH, J.M. y McMAHON, J.T. Group development, trainer style and carry-over job satisfaction and performance. Academy of Management Journal, 1976, 19, 395-412.
- KATZELL, R.A., EWEN, R. y KORMAN, A.K. Job attitudes of black and white workers: Male blue-collar workers in six companies. Journal of Vocational Behavior, 1974, 4, 365-376.
- KING, D.C. A multiplant factor analysis of employees attitudes toward their company. Journal of Applied Psychology, 1960, 44, 241-243.

- KOPELMAN, R.E. Organizational control system responsiveness, expectancy theory constructs, and work motivation: Some intercorrelations and causal connections. Personnel Psychology, 1976, 29, 205-220.
- LYON, H. L. y IVANCEVICH, J.M. An exploratory investigation of organizational climate and job satisfaction in a hospital. Academy of Management Journal, 1974, 17, 635-648.
- McFILLEN, J.M. y NEW, J.R. Situational determinants of supervisor attributions and behavior. Academy of Management Journal, 1979, 22, 793-809.
- MELIA, J.L. Y PEIRO, J.M. Percepcion de las relaciones de Poder en ambientes organizacionales. Estudio Empirico e implicaciones para un diseno de la estructura de poder. Actas del Primer Congreso nacional del Colegio de psicologos. Madrid, 1984.
- MURPHY, G.C. y FRASER, B.J. Intuitive-theoretical scales of content and context satisfaction. Personnel Psychology, 1978, 31, 485-494.
- PARRY, G. y WARR, P. The measurement of mothers work attitudes. Journal of Occupational Psychology, 1980, 53, 245-252.
- PEIRO J.M. Psicologia de la Organizacion. Madrid 1984, 1985. Uned.
- PEIRO J.M., LUQUE, O. Y MELIA, J.L. Interrelacions personals i acomplimen de rol en organitzacions educatives. Excma. Diputacio de Castello. 1985
- PEIRO, J.M., Y MELIA, J.L. Adopcion o elaboracion de roles ? Sus repercusiones para la seleccion y el entrenamiento de personal (1983). Castellon. Millars. (En prensa).
- PEIRO, J.M., MELIA J.L., Y GONZALEZ, V. La incidencia del Conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propension al abandono y la satisfaccion laboral. Actas del II Congreso Nacional de psicologia del trabajo. Barcelona, 1985. pp. 305-333.

PEIRO, J.M., MELIA J.L., Y TORRES, M.A. El Cuestionario General de ambigüedad de rol en ambientes organizacionales. Trabajo presentado al primer Congreso de Evaluación Psicológica. Madrid, 1984.

PEIRO, J.M., MELIA, J.L. Y ZACARES, I. El cuestionario de conflicto de rol en ambientes organizacionales. Trabajo presentado al primer congreso de evaluación psicológica. Madrid, 1984.

PORTER, L.W. A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs. Journal of Applied Psychology, 45, 1961, 1-10.

PORTER, L.W. Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in need fulfilment as a function of job level. Journal of applied psychology, 46, 375-384.

QUINN, R.P. Y GONZALES, T.A. A consumer's guide to job satisfaction measures. In T Abrahamson, C.K. Tittle and Cohen (Eds.) Handbook of vocational Education Evaluation. Sage Publications. London, 1979.

QUINN R.P., Y STAINES, G.L. The 1977 Quality of Employment Survey. Institute for Social Research, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan 1979.

SCHULTZ, R.L. y SLEVIN, D.P. Implementation organizational validity. In R.L. Schultz and D.P.Slevin (eds.), Implementing Operations Research and Management Science. Elsevier, New York. 1975.

SCOTT, W.E. The development of semantic differential scales as measures of "morale". Personnel Psychology, 1967, 20, 179-198.

SEASHORE, S.E., LAWLER, E.E., MIRVIS, P. y CAMMANN, C. (eds.). Observing and Measuring Organizational Change: A Guide to Field Practice. Wiley, New York, 1982.

SMITH, F.J. Problems and trends in the operational use of employee attitude measurements. Paper presented to the Annual Meeting of the American Psychological Association. 1962.

- SMITH, F.J. Index of Organizational Reactions (IOR). JSAS Catalog of Selected Documents in psychology. 1976, 6, (1), 54, NO. 1265.
- SMITH, P.C., KENDALL, L. M. y HULIN, C.L. The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Rand-McNally, Chicago, 1969.
- STOLGDILL, R.M. Job Satisfaction and Job Expectations Manual. Ohio State University, Columbus, Ohio, 1965.
- SZURA, J.P. y VERMILLION, M.E. Effects of defensiveness and self-actualization on a Herzberg replication. Journal of Vocational Behavior, 1975, 7, 181-187.
- TAYLOR, J.C. y BOWERS, D.G. Survey of Organizations: A Machine Scored Standardized Questionnaire Instrument. Institute for Social Research, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan, 1972.
- UPHOFF, W. H. y DUNNETTE, M.D. Understanding the Union Member. University of Minnesota, Industrial Relations Center, Minneapolis, 1956.
- VALENZI, E.R. y DESSLER, G. Relationships of leader behavior, subordinate role ambiguity and subordinate job satisfaction. Academy of Management Journal, 1978, 21, 671-678.
- VAN SELL, M.; BRIEF, A.P.; SCHULER, R.S. Role Conflict and Role Ambiguity: Integration of the literature and directions for futur research. Human Relations, 1, 1981, 43-71.
- VROOM, V. H. Some Personality Determinants of the Effects of Participation. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1960.
- WARR, P.B. y ROUTLEDGE, T. An opinion scale for the study of managers job satisfaction. Occupational Psychology, 1969, 43, 95-109.
- WARR, P.B., COOK, J. y WALL, T.D. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. Journal of Occupational Psychology, 1979, 52, 129-148.

WEAVER, C.N. Job satisfaction in the United States in the 1970's.
Journal of Applied Psychology, 1980, 65, 364-367.

WEIS, D.J., DAWIS, R.V., ENGLAND, G.W. y LOFQUIST, L.H. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Industrial Relations Center, University of Minnesota, 1967.