

ASPECTOS DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23 (Meliá y Peiró, 1.988)

*M^a Dolores Sancerni, J.L. Meliá, V. González-Romá, y A. Oliver **
Departamento de Psicología Básica, Metodología,
Psicobiología y Psicología Social.
Universitat de Valencia.

1. La medición de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es una de las variables psicosociales que más relevancia teórica y práctica presenta dentro del campo del diagnóstico y la intervención organizacional. Sin embargo, no ha sido infrecuente que para su medición se hayan utilizado cuestionarios "ad hoc" e ítems sueltos sin garantías psicométricas. Para hacer frente a estas dificultades Meliá y Peiró desarrollaron un programa de investigación que llevó a elaborar una batería de tres cuestionarios interrelacionados que medían la satisfacción laboral a un nivel de diagnóstico fino (Cuestionario S4/82; Meliá et al. 1.986) orientado al trabajo profesional, un nivel de diagnóstico medio, orientado a detectar las grandes áreas de la satisfacción laboral (Cuestionario S20/23; Meliá y Peiró, 1.988), y un nivel de diagnóstico general, orientado a obtener una estimación global de la satisfacción laboral (Cuestionario S10/12; Meliá y Peiró, 1.989). Los tres cuestionarios han mostrado en los estudios originales unas cualidades psicométricas muy adecuadas, conociéndose la relación entre sus estructuras factoriales. El Cuestionario S20/23 representa el nivel de trabajo diagnóstico más frecuentemente requerido en la investigación y el trabajo profesional, y ha sido utilizado en una serie de estudios efectuados en diversos tipos de organizaciones (Luque, 1.988; Zurriaga, 1.988). Sancerni et al. (1.989) ha obtenido datos que muestran la estabilidad de la estructura factorial del S20/23 a través de muestras.

El propósito de este trabajo es ofrecer datos acerca de la validez del cuestionario S20/23 poniéndolo en relación con un conjunto de mediciones de dimensiones experienciales y actitudinales con los que se espera por hipótesis determinados patrones de relaciones. Esta aportación puede considerarse una validación cruzada de los resultados de los estudios originales en el marco de la validez de constructo del cuestionario. El conocimiento de este tipo de resultados es lo que permite afianzar nuestra confianza en un instrumento y comprender exactamente el valor diagnóstico de sus puntuaciones.

2. Hipótesis.

De acuerdo con los resultados de investigaciones anteriores el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 debe mostrar el siguiente patrón de relaciones:

* Departamento de Psicología Básica, Metodología, Psicobiología y Psicología Social. Facultat de Psicologia. Av. Blasco Ibañez, 21. 46010 Valencia (Spain). Trabajo presentado al III Congreso Nacional de Psicología Social. Santiago de Compostela (Spain) 1990.

Relaciones de signo negativo con los indicadores de conflicto de rol.
Relaciones de signo negativo con los indicadores de ambigüedad de rol.
Relaciones de signo negativo con los indicadores de propensión al abandono.

Relaciones de signo negativo con los indicadores de tensión y ansiedad,
Relaciones de signo positivo con los indicadores de salud psicológica.

3. Instrumentos de medida utilizados.

Medida de la Satisfacción Laboral:

-Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró 1988)

Indicadores de Conflicto de Rol:

-Cuestionario de Conflicto y Ambigüedad de Rol (Rizzo, et al. 1970)

-Cuestionario de Conflicto de Rol (Peiró et al. 1987)

Indicadores de Ambigüedad de Rol:

-Cuestionario de Conflicto y Ambigüedad de Rol (Rizzo, et al. 1970)

-Cuestionario de Ambigüedad de Rol (Peiró et al. 1987)

Indicadores de Propensión al abandono:

-Cuestionario de Propensión al Abandono (González-Romá et al. 1990)

Indicadores de Tensión y Ansiedad:

-Job-related Tension Scale (Kahn, et al. 1964)

-Anxiety-Stress Questionnaire (House y Rizzo, 1972)

-Cuestionario de Tensión de Rol (Meliá et al. 1987)

Indicador de Salud:

-General Health Questionnaire (Banks et al. 1980)

4. Muestra utilizada.

La muestra esta formada por 42 sujetos miembros formales de diversas organizaciones laborales de la Comunidad Valenciana. El 33'3% de los sujetos pertenecen a organizaciones públicas y el 66'7 a empresas privadas. El 23'8% pertenecen a organizaciones de ámbito local, el 23'8% a organizaciones de ámbito regional, el 40'5% a organizaciones de ámbito nacional y el 11'9% a multinacionales. Un 31% de los sujetos pertenecen a pequeñas empresas de menos de 25 trabajadores, otro 28'6% a pequeñas empresas de entre 26 y 100 trabajadores, un 21'4% a medianas empresas de entre 101 y 500 trabajadores, y un 19% a empresas grandes, de más de 500 trabajadores. El 73'8% de los sujetos son trabajadores, el 14'3% mandos intermedios y el 11'9% restante directivos.

5. Principales resultados obtenidos.

Respecto a los indicadores de conflicto y ambigüedad de rol hemos encontrado una correlación de -0'74 con el Cuestionario de Conflicto y Ambigüedad de Rol de Rizzo et al. (1970), una correelación de -0'65 con el Cuestionario de Conflicto de Rol de Peiró et al. (1987), y una correlación de -0'80 con el Cuestionario de Ambigüedad de Rol de Peiró et al. (1987).

Respecto a la propensión al abandono, hemos obtenido una correlación de -0.70 con el Cuestionario de Propensión al Abandono presentado por González-Romá et al. (1990).

Con respecto a Tensión y Ansiedad, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 presenta una correlacion de -0'63 con el Job-related Tension Scale de Kahn et al. (1964), una correlación de -0'032 con el Anxiety-Stress Questionnaire de House y Rizzo (1972), y una correlación de 0'00 con la Cuestionario de Tensión de Rol de Meliá et al. (1987).

Respecto al indicador de salud, hemos encontrado una correlación de 0'41 con el General Health Questionnaire.

Todas las correlaciones con significativas al nivel de confianza del uno por mil excepto la correlación con el GHQ que es significativa al uno por cien y las correlaciones con el A.S.Q. y con el C.T.R. que muestran una ausencia de relación.

Estos resultados confirman las hipótesis referidas a las relaciones del S20/23 con los indicadores de conflicto de rol, de ambigüedad de rol, de propensión al abandono y de salud. Aparece una ausencia de relación con la variable tensión medida mediante el Anxiety-Stress Questionnaire y con el Cuestionario de Tensión de Rol. Sin embargo, se ha obtenido una relación clara con el Job-related Tension Scale. Los resultados contradictorios respecto a la relación de la variable tensión con la satisfacción laboral y otros indicadores han sido frecuentes en la literatura (González-Romá, 1989) requiriendo mayor atención en futuros trabajos. En conjunto, puede considerarse que los datos respaldan la validez de constructo del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.

Bibliografía.

- Banks, M.H., Clegg, C. W.; Jackson, P.R.; Kemp, N.J.; y Stafford, E.M. y Wall T.D. (1980) The use of General Health Questionnaire as un indicator of Mental Health in Occupational Studies. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 187-194.
- González-Romá, V. (1989) Un modelo causal de los antecedentes y efectos del stress de rol. Universitat de Valencia.
- González-Romá, V., Meliá, J.L., Sancerni, M.D., Merí, S. y Espejo, B. (1990) Propiedades Psicométricas y Análisis Factorial Confirmatorio de una Escala para medir la Propensión al Abandono del Trabajo y de la Organización. III Congreso Nacional de Psicología Social. Santiago.
- House, R.J. y Rizzo, J.R. (1972). Role Conflict and Ambiguity as critical variables in a model of organizational Behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M.; Quinn, R.P., Snoek, J.D. y Rosenthal, R.A. (1964) *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. Wiley. New York.
- Luque, O. (1988). Un estudio sobre los efectos del Estres de Rol sobre la Satisfacción Profesional en Organizaciones Socioeducativas. Universitat de Valencia.
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1988). La Medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 *Psicologemas*.
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol. 4. Nº 11.
- Meliá, J.L.; Peiró, J.M.; y Calatayud, C. (1986) El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios Factoriales, Fiabilidad y Validez. (Presentación del Cuestionario S4/82). *Millars*. Vol. 11, nº 3-4.
- Meliá, J.L.; Peiró, J.M.; Zornoza, A.; Sanz, M.J.; Morte, M.P.; y Zurriaga, R. (1987). Una Escala para la Evaluación de la Tensión de Rol: Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez. II Congreso Nacional De Evaluación Psicológica. Madrid.
- Peiró, J.M.; Meliá, J.L.; Torrés, M. A.; y Zurriaga, R. (1987). La Medida de la Experiencia de la Ambigüedad en el Desempeño de Roles: El Cuestionario General de Ambigüedad de Rol en Ambientes Organizacionales. *Evaluación Psicológica / Psychological Assessment*.

- Peiró, J.M.; Meliá, J.L.; Zacarés, I.; y Gonzalez, V. (1987). La Medida de la Experiencia del Stress en el Desempeño de Roles en Organizaciones: El Cuestionario de Conflicto de Rol. *Evaluación Psicológica / Psychological Assessment*, Vol. 3.
- Rizzo, J.R., House, R.J.; y Lirtzman, S.I.(1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Sancerni, M.D.; González, V.; Meliá, J.L. (1989). Comparación de la Estructura Factorial del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 a través de seis muestras.. Primer Symposium Nacional de Metodología de las Ciencias Humanas, Sociales y de la Salud. Salamanca.Vol. 3, nº 1
- Zurriaga, R. (1987). El desempeño de rol de las enfermeras en organizaciones hospitalarias: Aspectos psicosociales. Universitat de Valencia.