

# EL CUESTIONARIO DE SATISFACCION S10/12: ESTRUCTURA FACTORIAL, FIABILIDAD Y VALIDEZ.

**J. L. Meliá y J. M. Peiró.**

Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.  
Av. Blasco Ibáñez, 21. 46010 Valencia.

## **La referencia correcta de este artículo es:**

Meliá, J.L., & Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.

El presente trabajo pretende dar a conocer el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 que constituye la versión más reducida de una familia de cuestionarios desarrollados y validados por los autores en nuestro contexto cultural para la medida de la satisfacción laboral. El S10/12 ofrece una medida sencilla y de bajo coste de la satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de items, soportando además la descripción de tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas.

## **1. Introducción.**

La satisfacción laboral es sin duda uno de los aspectos a los que los psicólogos de las organizaciones, tanto desde el punto de vista de la investigación como en el trabajo profesional, han prestado más atención. En principio el interés por la satisfacción estuvo marcado por sus efectos sobre otras variables, especialmente el rendimiento, pero también el absentismo, la accidentabilidad o el abandono y cambio de organización (Altag y Brief, 1.978). Posteriormente desde una orientación

más centrada en el calidad de la vida laboral se ha desarrollado un interés más explícitamente enfocado a la satisfacción como una dimensión por si misma valiosa que puede constituir un objetivo dentro de la intervención organizacional (Quinn y Gonzales, 1.979).

Se han desarrollado un gran número de cuestionarios para la medida de la satisfacción. Pueden distinguirse las medidas globales que permiten obtener algún tipo de estimación general del nivel de satisfacción, y las medidas específicas, que están orientadas a evaluar la satisfacción con algún aspecto concreto tal como la paga, la supervisión o la formación recibida. Las medidas globales se pueden clasificar a su vez en tres tipos principales: (a) Las que están formadas por items referidos a diferentes aspectos del trabajo acerca de los que se solicita el nivel de satisfacción obteniendose luego un promedio o una suma de puntuaciones a lo largo de la escala; (b) Las que promedian items que son variantes formales de una única pregunta del tipo "¿Cuán satisfecho está Ud. con su actual trabajo?" que no considera aspectos particulares del trabajo ,y ; (c) Las que combinan ambas aproximaciones con algunos items de tipo específico y otros de tipo general procediendose también a sumar o promediar para obtener la medida global (Cook et al., 1.981).

Sin embargo, era necesario a nuestro juicio poder disponer de una medida completa, global y específica a la vez, que evaluara la satisfacción laboral teniendo en cuenta los aspectos propios de la vida organizacional y la legislación española. Con este fin se desarrolló el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82), que consta de 82 items, con un muestreo sistemático de las diversas facetas de la vida organizacional española, que permite obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral, y con un ámbito de aplicación muy amplio a través de diferentes tipos de organizaciones y de roles (Meliá et al., 1.984). El S4/82 ha sido desarrollado cuidando especialmente su validez de contenido y su utilidad como fuente de diagnóstico minucioso en investigación y en consultoría. Permite evaluar 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 y las prestaciones básicas, y; (6) Satisfacción con las relaciones interpersonales. El alpha del S4/82 como escala global es de 0'95 (Meliá et al., 1.986).

El S4/82 es una medida de 82 items que supone ciertos costes de tiempo en su aplicación y conlleva la presencia de cierto número de respuestas en la categoría "4. Indiferente" debido a su muestreo exhaustivo de contenido que obliga a la persona que lo contesta a atender a algunos aspectos que no son un contenido sustancial en su rol. Los costes de tiempo debidos a la longitud del cuestionario y los costes motivacionales debidos a lo exhaustivo del contenido son especialmente importantes en el contexto laboral y por ello nuestro objetivo siguiente consistió en obtener formas del cuestionario que fueran más breves, evitando items demasiado específicos de ciertos roles o organizaciones y manteniendo la utilidad diagnóstica general, la fiabilidad y la validez.

La versión S20/23 que consta de 23 items vino a llenar esta necesidad. Esta versión fue desarrollada a partir de los 82 items del S4/82 mediante un proceso interactivo de análisis y selección de items teniendo en cuenta simultáneamente múltiples criterios de pertinencia del contenido del ítem, fiabilidad, validez y persistencia de la estructura factorial. El S20/23 mantiene una estructura de cinco factores: (1) Satisfacción con la supervisión; (2) Satisfacción con el ambiente físico; (3) Satisfacción con las prestaciones recibidas; (4) Satisfacción intrínseca del trabajo, y; (5) Satisfacción con la participación. A pesar de tener 59 items menos el S20/23 mantiene un coeficiente alfa de 0'92 y una correlación de 0'92 con la versión más larga. La relación con diversos criterios externos fue en conjunto tan buena como la del S4/82 apoyando su validez criterial (Meliá y Peiró, 1.987).

El objetivo de este trabajo consiste en presentar la versión S10/12 del Cuestionario de Satisfacción que fue desarrollada a partir de las dos versiones anteriores con el propósito de obtener una medida global de la satisfacción laboral de administración rápida y poco costosa pero manteniendo las cualidades de bondad psicométrica de las versiones mayores enfocadas a un diagnóstico más detallado.

### **2. Descripción de la muestra.**

La muestra está compuesta por 155 personas miembros formales de organizaciones laborales de los que el 37'4% trabajan en organizaciones del sector público, y el 62'6% restante en empresas privadas. El 27'1% pertenecen a organizaciones del ámbito local el 34'2% a organizaciones de ámbito provincial, el 8'4% a organizaciones de ámbito regional, el 25'8% a organizaciones de ámbito estatal y el 4'5% a multinacionales. Estas personas pertenecen a más de 30 organizaciones diferentes que desarrollan sus actividades en 28 ramos distintos. Clasificándolos tipológicamente, el 25'8% de los 155 sujetos pertenecen a organizaciones de tipo bancario o financiero, el 7'1% a organizaciones de profesionales (bufetes, consultoras, etc.), el 8'4% a organismos oficiales, el 11% a organizaciones industriales, el 19'4% a organizaciones educativas, el 7'7% a organizaciones sanitarias, y el 20'6% restante a organizaciones comerciales.

Un 65'2% son varones y un 38'8% mujeres. Su edad media se sitúa en los 33'5 años con un rango que abarca la totalidad de la vida laboral entre los 17 y los 64 años. El 18% de los mismos poseen estudios primarios, el 9'7% formación profesional, el 24'5% bachiller, el 34'8% algún tipo de titulación universitaria de grado medio, y el 12'9% titulación universitaria superior. El 16'2% son contratados por un periodo inferior a dos años mientras que el 83'8 % restante son trabajadores fijos o con un contrato superior a los dos años. En cuanto al nivel jerárquico, el 57'4% son empleados o trabajadores, el 6'5% supervisores o capataces, el 26'5% mandos intermedios, el 6'5% directivos y el 3'2% miembros de la alta

dirección. La antigüedad promedio de esas personas en sus empresas se sitúa entre cinco y diez años. La actividad profesional del conjunto de la muestra alcanza más de 20 profesiones diferentes.

### **3. Presentación, Elaboración y Estadísticos descriptivos.**

La versión S10/12 presenta las mismas instrucciones y alternativas de respuesta que el S20/23:

"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."**

Las instrucciones precedentes fueron precedidas por una carta de presentación de la investigación destinada a solicitar la colaboración de los sujetos y a garantizarles el anonimato.

Los 12 items del S10/12 fueron seleccionados a partir de los 82 items del S4/82 aplicando simultáneamente los siguientes criterios:

1. Items de contenido relevante por su nivel de pertinencia general a través de roles y organizaciones, lo que supone desde un punto de vista empírico minimizar el número de sujetos que responden "indiferente" a un ítem. Todos los ítems que mostraron más de un 25 % de respuestas en la categoría "4. Indiferente" fueron excluidos.

2. Items que contribuyeran a mantener la consistencia interna de la escala. Se impuso el criterio empírico de excluir a todos los ítems que correlacionaran con la escala total S4/82 menos que la correlación promedio ítems-escala total.

3. Items que a su vez contribuyeran poderosamente a la validez criterial. Se manejaron simultáneamente los coeficientes de validez de los ítems referidos a los siguientes criterios externos: (a) tensión asociada al rol; (b) conflicto de rol; (c) ambigüedad de rol. Se excluyeron los ítems que no superaban el promedio de correlación de los ítems con cada uno de estos criterios.

En síntesis, los ítems debían mostrar ser mejores que el promedio de los 82 ítems del S4/82 en seis criterios exclusivos conjuntamente tomados: uno referido a la relevancia y pertinencia del ítem a través de roles y organizaciones; uno referido a su relación con el constructo global satisfacción, y; tres referidos a su validez criterial. Como resultado de este proceso fueron seleccionados los 12 ítems de la versión S10/12 que aparecen en la tabla 1 junto a sus medias y desviaciones típicas. Las medias oscilan entre las categorías "3. Algo Insatisfecho" y "5. Algo Satisfecho". Puede observarse que los ítems seleccionados presentan un contenido relevante prácticamente para cualquier rol organizacional en cualquier organización. Los 12 ítems del S10/12 forman parte todos ellos de la versión S20/23 pudiendo considerarse una forma breve de la misma.

#### **4. Matriz de Correlaciones y Estructura Factorial.**

En la tabla 2 se presenta la matriz de correlaciones entre los items del S10/12. Todas las correlaciones son de signo positivo superando el nivel de significación del 1% ( $0'20$ ) indicando una fuerte relación positiva entre los mismos.

Para determinar la estructura empírica del cuestionario este fue factorizado mediante el programa BMDP4M (Dixon, 1.985). Se utilizó el método de componentes principales estando sujeta su solución final a una rotación varimax. Se excluyeron los factores que no superaran el criterio de Kaiser y no se consideraron en la interpretación de contenidos saturaciones inferiores a  $0'45$ . Se obtuvieron tres factores que explican el 64'57% de la varianza total (tabla 3).

El factor I da cuenta del 30'91% de la varianza explicada y en el saturan los items 5 al 10 relativos a las relaciones personales con los superiores, la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, por lo que hemos denominado a este primer factor **Satisfacción con la Supervisión**. Este factor aparece en la misma posición y con los mismos items en la estructura factorial de la versión S20/23.

El factor II da cuenta del 19'06% de la varianza explicada y agrupa cuatro items relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad y la temperatura del lugar de trabajo, tratándose claramente de un factor de **Satisfacción con el Ambiente Físico** de trabajo. Un item relativo a los objetivos, metas y tasas de producción satura también en este factor. La satisfacción con el ambiente físico de trabajo aparece también como segundo factor en el S20/23.

El factor III reúne los dos items restantes y da cuenta del 14'59% de la varianza explicada. Sus contenidos están referidos al grado

en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, y la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales. Estos dos items junto con la satisfacción con la paga y la formación integraban el tercer factor de la versión S20/23 que denominamos satisfacción con las prestaciones recibidas. Hemos mantenido esta denominación para el tercer factor del S10/12: **Satisfacción con las Prestaciones** recibidas, si bien el énfasis en este caso queda puesto más que en las prestaciones mismas en los medios y procedimientos para negociarlas y el grado de su cumplimiento.

El S20/23 presentaba otros dos factores más relativos a la satisfacción intrínseca y a la satisfacción con la participación que no aparecen en la versión breve S10/12 debido a que sus items no mostraron suficiente validez respecto a los criterios antes descritos. El primer factor es idéntico en ambas versiones apareciendo en ambas con un gran poder explicativo y manteniéndose todos sus items en la versión breve debido a su calidad frente a todos los criterios considerados. En la tabla 4 se muestran los estadísticos descriptivos de la escala total y de los tres factores que hemos obtenido tomados como suma y promedio de items.

### **5. Fiabilidad y Validez.**

En la tabla 5 se muestra la fiabilidad (consistencia interna) de la escala total y de los factores. La escala total muestra un alpha de 0'88 y los factores oscilan entre 0'72 para el factor dos, y 0'89 para el factor uno, pasando por 0'74 para el factor tres. El factor uno destaca por su fuerte consistencia interna que resulta ser ligeramente mayor que la de la escala total. Si se considera que la escala solo tiene 12 items, el factor uno 6 items, el factor dos 4 items y el factor tres 2 items, estos valores de consistencia pueden considerarse elevados.

La validez aparente del S10/12 se fundamenta en la formulación de sus items como una pregunta directa acerca del grado de

satisfacción o insatisfacción con diversos aspectos relevantes de la vida laboral. Por otro lado la aceptación de los sujetos y su convicción de estar respondiendo a cuestiones acerca de su satisfacción es patente.

El S10/12 posee un muestreo de contenidos muy limitado precisamente porque ha sido desarrollado como una medida breve de la satisfacción laboral. Sin embargo la validez de su contenido esta respaldada por el extenso muestreo de items de cuestionarios anteriores y de aspectos de la legislación del Cuestionario General de Satisfacción S4/82. El S10/12 no ha sido concebido para realizar un muestreo minucioso de la satisfacción con diversas áreas relevantes en el trabajo, tarea para la que las versiones mayores S20/23 y S4/82 de 23 y 82 items respectivamente resultan más adecuadas. Sin embargo, el S10/12 correlaciona fuertemente con las escalas totales y factores de esos cuestionarios.

En la tabla 6 se recogen las correlaciones del S10/12 total y factores con el S20/23 total y factores y también con el S4/82 total y factores. En primer lugar debe señalarse que las correlaciones expuestas en esta tabla pueden considerarse contaminadas dado que los items del S10/12 forman parte del S20/23, y los items de este a su vez forman parte del S4/82 dado que en realidad son diferentes versiones para diferentes propósitos de una misma orientación de medida de la satisfacción laboral. No obstante las correlaciones de la tabla 6 nos permiten mostrar claramente como el S10/12 es capaz de explicar el 75'69% de la varianza del S4/82 que es 6'83 veces mayor que él, y el 88'36% de la varianza del S20/23 que tiene 1'91 veces más items que él.

Considerando las correlaciones entre factores se aprecia que el factor uno del S10/12 relativo a la satisfacción con la supervisión correlaciona especialmente con el factor uno del Cuestionario General de Satisfacción S4/82 referido a la satisfacción con la supervisión y la participación en la organización. La correlación entre el factor uno de las versiones S10/12 y S20/23 no puede ser tomada en cuenta dado que en

realidad se trata del mismo factor que aparece idénticamente en las dos versiones. El factor dos del S10/12 presenta su correlación más alta con el factor dos del S4/82 relativo a la satisfacción con el ambiente físico y con el también factor dos de la versión S20/23 asimismo referido a la satisfacción con el ambiente físico. El factor tres del S10/12 relativo a las prestaciones recibidas correlaciona especialmente con el factor uno del S4/82 que incluía parcialmente estos contenidos y con el factor tres del S20/23 también referido a las prestaciones recibidas. Estos datos contribuyen a apoyar de un modo indirecto la validez criterial y la validez de la estructura factorial del S10/12.

La validez criterial del cuestionario ha sido puesta a prueba calculando la correlación de la escala global con los criterios externos que contribuyeron a la selección de sus items. Siguiendo la lógica del modelo de construcción del cuestionario deberíamos esperar correlaciones criterioales consistentes y significativas a pesar de los pocos items del S10/12. En la tabla 7 se muestran las correlaciones del cuestionario y sus factores con cuatro criterios externos. La correlación con propensión al abandono es negativa y significativa como cabría esperar por hipótesis. Del mismo modo resultan consistentes con las hipótesis descritas en la literatura (Van Sell et al. 1.981; Fisher y Gitelson, 1.983) las correlaciones negativas con tensión, conflicto de rol y ambigüedad de rol (Peiró et al., 1.987a; 1.987b) . El S10/12 muestra una relación más fuerte que el S4/82 con la propensión al abandono (incremento de 0'07), con la tensión (incremento de 0'06) y con el conflicto de rol (incremento de 0'06); y la misma que el S4/82 con la ambigüedad de rol. Las relaciones con estos cuatro criterios externos medidos independientemente contribuyen a conferir validez criterial al S10/12.

### **6. Percentiles.**

En la tabla 8 se ofrecen los valores de los percentiles para la escala total y los factores del S10/12. Para consultar la tabla 8 debe sumarse la puntuación de los sujetos en los items de la escala total o del

factor y promediar por el número de items de forma que los datos de la escala total o de cada factor para cada sujeto hayan sido reducidos por promedio a la escala original de 1 a 7 a pesar del desigual número de items de cada factor. Esta tabla de percentiles esta calculada sobre la muestra de 155 personas descrita en este artículo y debe considerarse como un instrumento de trabajo e investigación más que como un punto de referencia cerrado siendo muy recomendable recalcular los percentiles al aplicar la escala siempre que sea posible.

### **7. Resumen y Conclusiones.**

Se ha presentado la versión S10/12 del Cuestionario de Satisfacción que es una forma 6'83 veces más corta que el cuestionario original, con solo 12 items, y que mantiene sin embargo una consistencia interna apreciable (Alpha 0'88) y unos niveles de validez que mejoran la escala original. El S20/23 presenta tres factores que permiten evaluar (I) la satisfacción con la supervisión, (II) con el ambiente físico de trabajo, y (III) con las prestaciones recibidas. El S20/23 ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil y breve de la satisfacción laboral teniendo en muy cuenta las importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales sin perjuicio de mantener la calidad de la medida.