

LA MEDIDA DE LA SATISFACCION LABORAL. EN CONTEXTOS ORGANIZACIONALES: EL CUESTIONARIO DE SATISFACCION S20/23.

J. L. Meliá* y J. M. Peiró*

* Area de Psicología Social. Facultad de Psicología.
Universidad de Valencia.
Avda. Blasco Ibáñez, 21. 46010 - VALENCIA

RESUMEN

Este trabajo presenta la versión S 20/23 del Cuestionario de Satisfacción Laboral y sus principales propiedades psicométricas. La estructura factorial del cuestionario ofrece cinco factores que evalúan las siguientes facetas de la satisfacción laboral: I) Satisfacción con la supervisión, II) Satisfacción con el ambiente físico, III) Satisfacción con las prestaciones, IV) Satisfacción intrínseca y V) Satisfacción con la participación. Los datos obtenidos sobre fiabilidad y validez resultan también satisfactorios.

SUMMARY

This paper presents the Job Satisfaction Questionnaire S 20/23 Psychometric properties and factor structure are offered. Five job satisfaction facets are differentiated in the questionnaire: Supervision, physical environment, pay and other compensations, intrinsic job characteristics and participation. Reliability and validity data obtained are satisfactory.

1. - INTRODUCCION

La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo (Aldag y Brief, 1978) y, consecuentemente se han desarrollado múltiples instrumentos de medida de la misma que Cook y colaboradores (1981) clasificaron en medidas globales y medidas de aspectos específicos. Entre las medidas globales se cuentan tres subtipos: (a) Las que contienen ítems referidos a diferentes aspectos del trabajo, obteniéndose un promedio, (b) Las que promedian ítems que son variantes formales de la pregunta "¿Cuán satisfecho está Ud. en su actual trabajo?", y (c) Las que combinan ambas aproximaciones.

En este contexto de variedad y heterogeneidad surgió el Cuestionario General de Satisfacción de Organizaciones Laborales (S4/82) que aportaba (a) una consideración de los aspectos específicos culturales y organizacionales de nuestro contexto social con un muestreo sistemático y amplio de las diversas facetas de la vida organizacional española, (b) la posibilidad de obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral, y (c) un ámbito de aplicación muy amplio a través de tipos de organizaciones y de tipos de roles (Meliá et al. 1986). El S4/82 mostró satisfactorios valores de fiabilidad y validez. En suma, el S4/82 fue desarrollado como un cuestionario extenso, robusto en contenido y útil como fuente de diagnóstico preciso en investigación y en consultoría. En contrapartida el S4/82 es una medida de 82 ítems con siete alternativas cada uno (De "1. Muy Insatisfecho" a "7. Muy Satisfecho") que conlleva (a) costes de tiempo y (b) la aparición de respuestas en las categorías "4. Indiferente" debido al muestreo exhaustivo de contenido que fuerza a considerar a la persona que lo contesta aspectos que no son un contenido sustancial en su puesto o contexto laboral. Sin embargo, la presencia de ítems específicos para ciertas organizaciones o para ciertos roles, es muy útil para un diagnóstico minucioso. Los costes de tiempo debidos a la longitud del cuestionario y los costes motivacionales debidos a la exhaustividad del contenido son especialmente importantes en el contexto de la psicología de las organizaciones.

Consecuentemente, nuestro objetivo siguiente ha consistido en desarrollar nuevas formas del cuestionario de satisfacción que fueran sustancialmen-

te más cortas y ligeras, evitando la presencia de ítems para los que la respuesta "Indiferente" es demasiado común, manteniéndose a la vez la utilidad diagnóstica, la fiabilidad y la validez y respetando en lo posible la estructura factorial del Cuestionario General de Satisfacción S4/82. En este trabajo se presenta la versión S20/23 que consta de 23 ítems y puede considerarse la versión reducida más completa estructuralmente de las desarrolladas a partir de S4/82 (Meliá et al. , 1984).

2. - DESCRIPCION DE LA MUESTRA

La muestra está compuesta por 155 sujetos miembros formales de organizaciones laborales de los que un 65'2% son varones y un 38'8% son 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 o B.U.P. , 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 contrato superior a los dos años. En cuanto al nivel jerárquico, el 57'4% de estas 155 personas informantes, son empleados o trabajadores, el 6'5% directivos y el 3'3% 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 profesionales diferentes.

El 37'4% de las 155 personas focales trabajan en organizaciones del sector público, el 62'6% restante, en empresas privadas. El 27'1% pertenecen a organizaciones de 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 diferentes. Clasificándolas tipológicamente, el 25'8% de los 155 sujetos pertenecen a organizaciones de tipo bancario ó 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% restantes a organizaciones comerciales.

3. - PRESENTACION, ELABORACION Y ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS

La versión S20/23 presenta unas instrucciones sensiblemente más breves y sencillas que la versión S4/82, manteniendo las mismas alternativas de respuesta:

“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 e 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 descritas fueron precedidas por una carta de presentación de la investigación destinada a solicitar la colaboración de los sujetos y, a garantizarles el anonimato.

Los 23 ítems del S20/23 fueron seleccionados a partir de los 82 ítems S4/82 mediante un proceso interactivo complejo multicriterial donde se busca una solución conjunta a los siguientes criterios selectivos:

1. Ítems de contenido relevante desde dos puntos de vista: (a) Por la importancia del aspecto enunciado y (b) por su nivel de pertinencia a través de roles y organizaciones, lo que supone desde un punto de vista empírico minimizar el número de sujetos que responde “indiferente” a un ítem.

2. Items que maximizarán 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 del rol; (c) ambigüedad de rol; (d) propensión al abandono. Además de mantener una fuerte relación con el total del S4/82.

3. Items que sostuvieran la fiabilidad del cuestionario situada en 0'95 para versión de 82 ítems.

4. Items que permitieran una estructura factorial teóricamente consistente y coherente con la del S4/82.

Por supuesto, los cuatro grupos de criterios anteriores resultan parcialmente contradictorios entre sí y, poner el acento en unos actúa en detrimento de otros por lo que la selección de ítems a la búsqueda del subconjunto que mejor ajuste simultáneamente con todos ellos en un proceso interactivo largo y minucioso, donde no existe una única mejor solución. Fue necesario elaborar un programa "ad hoc" que permitiese considerar las consecuencias de múltiples selecciones en función de múltiples criterios con diversos puntos de corte usados conjuntamente. No obstante, algunos aspectos tales como "relevancia conceptual" o "importancia práctica en el diagnóstico" de los ítems, pertenecientes a los criterios del primer grupo, no fueron cuantificados ni introducidos en el programa de forma que a las mejores soluciones criteriosales desde el punto de vista matemático, se añadieron correcciones justificadas por motivos teóricos o de consistencia de las soluciones factoriales.

Como resultado de este costoso proceso de análisis fueron seleccionados los 23 ítems que aparecen en la tabla 1, junto a sus medidas y desviaciones típicas. Las medidas oscilan entre las categorías "3. Algo Insatisfecho" y "6. Bastante Satisfecho". Puede observarse que los ítems seleccionados presentan un contenido relevante prácticamente para cualquier rol organizacional en cualquier organización. Las medias de satisfacción más baja aparecen en los ítems relativos a formación, promoción y negociación. Las más altas en aspectos intrínsecos del trabajo y en ambiente físico.

4. - MATRIZ DE CORRELACIONES Y ESTRUCTURA FACTORIAL

En la tabla 2 se presenta la matriz de correlaciones entre los ítems del

S20/23. Todas las correlaciones son de signo positivo y sólo 4 de ellas no alcanzan el nivel de significación del 5% ($>=0.156$), lo que representa sólo el 1'4% del total indicando una fuerte relación positiva entre los diversos contenidos incluidos.

Para determinar la estructura empíricas del cuestionario, éste fue factorizado mediante el programa BMDP4m (Dixon, 1985). Se utilizó el método de componentes principales, estando sujeta su solución final a una rotación varimax. Se excluyeron los factores que no condensaran la varianza de al menos dos variables y no se consideraron en la interpretación de contenido, saturaciones inferiores a 0'5. Se obtuvieron cinco factores que explican el 63'16% de la varianza total.

El factor I da cuenta del 28'05% de la varianza explicada y en él saturan los ítems 13 al 18, relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con 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**.

El factor II da cuenta del 21'16% de la varianza explicada y, agrupa cinco ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación tratándose claramente de un factor de **Satisfacción con el Ambito Físico** de trabajo.

El factor III reúne cinco ítems y da cuenta del 18'16% de la varianza explicada. Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación. Hemos denominado a este factor **Satisfacción con las Prestaciones** recibidas.

El factor IV da cuenta del 17'16% de la varianza explicada. Sus cuatro ítems se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar, por lo que lo hemos denominado **Satisfacción Intrínseca** del trabajo.

Por último, el factor V incluye tres ítems que dan cuenta del 15'45% de la varianza explicada y que se refiere a la satisfacción con la participación de las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea. Por ello hemos denominado a este factor **Satisfacción con la Participación**.

En la tabla 4 se muestran los estadísticos descriptivos de la escala total y de sus cinco factores tomados como suma y promedio de ítems.

5. - FIABILIDAD Y VALIDEZ

En la tabla 5 se muestra la fiabilidad (consistencia interna) de la escala total, muestra un alpha de 0'92 y los factores oscilan entre 0'76 y 0'89. A pesar de tener 59 ítems menos que el S4/82, el S20/23 presenta un Alpha de Cronbach sólo 0'003 menor. Si se considera el escaso número de ítems que participan en cada factor estas fiabilidades pueden considerarse excelentes.

El S20/23 puede considerarse bien dotado de validez aparente, teniendo en cuenta la formulación directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación de los sujetos.

La validez de contenido del S20/23 se apoya en el muestreo de ítems de cuestionarios y de contenidos de la legislación recogidos en el S4/82. Obviamente el S20 no posee un muestreo más amplio y exhaustivo como el del S4/82, sin embargo puede utilizarse como una versión breve bien dotada de contenido. En esta ocasión la justificación de la validez de contenido va estrechamente unida a la discusión de la validez criterial y de constructo.

En la tabla 6 se recogen las correlaciones del S20/23 total y factores con el S4/82 total y factores. Hay que apresurarse a advertir que las correlaciones expuestas en la tabla pueden considerarse contaminadas dado que los ítems del S20/23 forman parte del S4/82; sin embargo, nos permiten mostrar claramente cómo la versión aquí presentada es capaz de dar cuenta del 84'64% de la varianza de un cuestionario 3'56 veces mayor que él. Por otro lado, si se estudian las correlaciones entre los factores de ambas versiones se encuentra que salvo el factor 6 de la versión S4/82, que no está representado en la estructura del S20/23, los demás factores están

representados. Los factores I, II y IV de ambas versiones coinciden en denominación y en contenidos y, presentan las relaciones más sólidas. El factor III del S20/23 relacionado con las prestaciones, está relacionado con los factores II y V del S4/82 relativos a diferentes tipos de prestaciones y también con su factor I relativo a supervisión y participación. El factor V del S20/23 relacionado con la participación consistentemente, se muestra especialmente relacionado con el factor I del S4/82.

Es decir, visto desde el punto de vista del Cuestionario General de Satisfacción S4/82: (a) Su factor I relativo a la supervisión y la participación está máximamente relacionado con los factores I (Supervisión) y V (Participación) del S20/23, pero también con el III (Prestaciones) debido al tamaño y contenidos del factor I de la escala mayor. (b) Todos los demás factores del S4/82 presentan su máxima relación con el homónimo del S20/23, salvo el VI relativo a las relaciones interpersonales que no fue representado en la versión más corta debido a que sus ítems no mostraron durante el minucioso análisis de ítems una relación suficiente con los criterios externos utilizados. Los múltiples análisis realizados en la depuración de la versión S20/23 muestran la persistencia de los factores I, II y V a través de cambios en los ítems factorizados y en los métodos, y algunos trasvases de los últimos ítems de los factores III (ítem 11) y IV (ítem 5) que muestran una posición algo menos estable en la estructura. Todos estos datos contribuyen a aumentar nuestra confianza en la validez de contenido del S20/23, a la vez que apoyan indirectamente su validez criterial y la de su estructura factorial.

En cuanto a la validez criterial, en la tabla 7, pueden encontrarse las correlaciones del cuestionario y sus factores con cuatro criterios externos. La correlación con propensión al abandono es consistentemente negativa y significativa; como cabría esperar por hipótesis las personas más satisfechas presentan una menor propensión al abandono. Del mismo modo, resultan consistentes con las hipótesis descritas en la literatura (Van Sell et al., 1981; Fisher y Gitelson, 1983) las correlaciones negativas con tensión, conflicto de rol y ambigüedad de rol (Peiró et al., 1987a; 1987b). El S20/23 muestra una relación más fuerte que el S4/82 con la propensión al abandono (incremento de la correlación en 0'09) y con la ambigüedad de rol (incremento de 0.02); la misma con tensión en el trabajo, y menor que el S4/82 con el conflicto de rol (decremento de 0'003). Las relaciones con estos cuatro cri-

terios externos medidos independientemente contribuyen a conferir validez criterial al S20/23.

6. - PERCENTILES

En la tabla 8 se ofrecen los valores de los percentiles para la escala total y los factores del S20/23. Para consultar la tabla 8 debe sumarse la puntuación de los sujetos en los items de forma que los datos de la escala total 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 está 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.

7. - RESUMEN Y CONCLUSIONES

Se ha presentado la versión S20/23 del Cuestionario de Satisfacción que es una forma 3'56 veces más corta que el cuestionario y conserva una elevada consistencia interna (Alpha 0.92) y unos niveles de validez muy apreciables.

El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión (I), con el ambiente físico de trabajo (II), con las prestaciones recibidas (III), la satisfacción intrínseca del trabajo (IV), y la satisfacción con la participación (V).

El S20/23 ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil, cómoda, y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales.

TABLA 1. MEDIAS Y DESVIACIONES ESTANDAR DE LOS ITEMS DEL S20/23.

Nº ITEM	CONTENIDO DE LOS ITEMS	MEDIA	D.E.
1. (135)	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo..... F.IV	5.22	1.53
2. (137)	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas en las que Ud. destaca... F.IV	4.33	1.85
3. (138)	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan... F.IV	4.55	1.98
4. (139)	El salario que Ud. recibe..... F.III	4.60	1.90
5. (147)	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar... F.IV	4.20	1.55
6. (155)	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo..... F.II	5.01	1.81
7. (156)	El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo... F.II	5.01	1.79
8. (157)	La iluminación de su lugar de trabajo..... F.II	5.52	1.60
9. (158)	La ventilación de su lugar de trabajo..... F.II	5.07	1.95
10. (163)	La temperatura de su lugar de trabajo..... F.II	4.67	1.89
11. (177)	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa..... F.III	3.76	1.77
12. (184)	Las oportunidades de promoción que tiene..... F.III	3.42	1.82
13. (194)	Las relaciones personales con sus superiores..... F.II	4.95	1.69
14. (197)	La supervisión que ejercen sobre Ud..... F.II	4.46	1.67
15. (198)	La proximidad y frecuencia con que es supervisado..... F.II	4.49	1.71
16. (199)	La forma en que sus superiores juzgan su tarea..... F.II	4.41	1.82
17. (200)	La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa..... F.II	4.47	1.82
18. (201)	El apoyo que recibe de sus superiores..... F.II	4.17	1.95
19. (201)	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo... F.V	4.89	1.77
20. (204)	Su participación en las decisiones de su departamento o sección..... F.V	4.89	1.66
21. (205)	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa... F.V	4.72	1.58
22. (207)	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales... F.III	4.68	1.95
23. (215)	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales... F.III	3.74	1.88

TABLA 3. RESULTADOS DEL ANALISIS FACTORIAL DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23.

ITEM	FACTOR I	FACTOR II	FACTOR III	FACTOR IV	FACTOR V	
1	.000	.000	.265	.798	.000	
2	.000	.257	.000	.688	.457	
3	.000	.272	.000	.746	.331	
4	.000	.000	.578	.300	.000	
5	.337	.000	.000	.550	.000	
6	.000	.614	.287	.000	.000	
7	.000	.722	.000	.000	.000	
8	.000	.768	.000	.000	.000	
9	.000	.804	.000	.000	.000	
10	.000	.597	.000	.000	.000	
11	.000	.000	.664	.000	.279	
12	.304	.000	.604	.331	.000	
13	.644	.000	.000	.000	.000	
14	.810	.000	.000	.000	.000	
15	.782	.000	.000	.000	.000	
16	.853	.000	.000	.000	.000	
17	.620	.000	.267	.000	.290	
18	.716	.000	.000	.000	.000	
19	.410	.000	.000	.000	.608	
20	.000	.000	.308	.000	.744	
21	.261	.000	.320	.000	.719	
22	.000	.000	.686	.000	.000	
23	.000	.352	.622	.000	.000	
VP	4.076	3.075	2.639	2.494	2.245	14.529
% VARIANZA						
TOTAL ...	17.72%	13.36%	11.47%	10.84%	9.76%	63.16%
% VARIANZA						
EXPLICADA,	28.05%	21.16%	18.16%	17.16%	15.45%	100.00%

NOTA: Para mayor claridad de interpretación las saturaciones factoriales inferiores a 2.50 han sido sustituidas por cero. Sólo saturaciones mayores que .500 son consideradas en la descripción de los factores.

TABLA 4. MEDIAS Y DESVIACIONES ESTANDAR DEL S20/23 TOTAL Y SUS FACTORES.

	MEDIA	D.E.
Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Escala Total).....	4.58	1.07
Factor I: Satisfacción con la Supervisión (6 items)	4.49	1.42
Factor II: Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo (5 items).....	5.05	1.37
Factor III: Satisfacción con las Prestaciones recibidas (5 items).....	4.04	1.34
Factor IV: Satisfacción Intrínseca del trabajo (4 items).....	4.59	1.37
Factor V: Satisfacción con la Participación (3 items)	4.33	1.39

TABLA 5. FIABILIDAD (CONSISTENCIA INTERNA) DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23 Y SUS FACTORES.

FIABILIDADES	TOTAL:	FACTORES				
		I	II	III	IV	V
Nº ITEMS	23	6	5	5	4	3
ALPHA DE CRONBACH.....	.92	.89	.81	.76	.80	.78
SPEARMAN-BROWN PARA						
DOS MITADES82	.87	.81	.70	.85	.82
CORRELACIONES ENTRE						
DOS MITADES69	.77	.68	.53	.74	.68
GUTTMAN SPLIT-HALF.....	.82	.87	.79	.68	.85	.72
ANALISIS POR PARTES:						
PARTE I: Nº DE ITEMS.....	12	3	3	3	2	2
PARTE II: Nº DE ITEMS.....	11	3	2	2	2	1
ALPHA PARA PARTE I.....	.85	.80	.75	.65	.68	.65
ALPHA PARA PARTE II.....	.89	.82	.57	.73	.53	1

TABLA 6. CORRELACIONES DEL S20/23 (PUNTUACION TOTAL Y FACTORES) CON EL CUESTIONARIO GENERAL DE SATISFACCION EN ORGANIZACIONES LABORALES S4/82 Y SUS FACTORES.

CRITERIO:	TOTAL	I	II	III	IV	V
- Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82						
Puntuación Total (337)92	.70	.73	.79	.65	.69
- Factor I del C.G.S.O.L. Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización (344)91	.85	.53	.76	.56	.78
- Factor II del C.G.S.O.L. Satisfacción con el Ambiente Físico (345).....	.76	.48	.89	.55	.49	.48
- Factor III del C.G.S.O.L. Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias (346)72	.54	.57	.74	.39	.50
- Factor IV del C.G.S.O.L. Satisfacción Intrínseca del Trabajo (347)79	.52	.52	.57	.92	.58
- Factor V del C.G.S.O.L. Satisfacción con la Recuperación y las Prestaciones Básicas (348)54	.39	.43	.60	.29	.32
- Factor VI del C.G.S.O.L. Satisfacción con las relaciones interpersonales57	.87	.41	.46	.45	.58

TABLA 7. CORRELACIONES DEL S20/23 (PUNTUACION TOTAL Y FACTORES) CON CRITERIOS EXTERNOS.

CRITERIO:	TOTAL	I	II	III	IV	V
PROPENSIÓN AL ABANDONO (280)..	-.44	-.30	-.25	-.41	-.47	-.28
TENSION EN EL TRABAJO (38).....	-.19	-.24	-.20	-.09	-.04	-.09
CONFLICTO DE ROL (312)	-.27	-.34	-.29	-.15	-.08	-.09
AMBIGÜEDAD DE ROL (320)	-.32	-.26	-.19	-.25	-.25	-.32

TABLA 8. PERCENTILACION DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23 Y SUS FACTORES.

PERCENTIL	TOTAL	I	II	III	IV	V	PERCENTIL
1	1.30	1.00	1.00	1.00	1.25	1.10	1
5	2.82	1.89	2.40	1.46	1.75	2.00	5
10	3.08	2.51	3.20	2.10	2.50	2.56	10
15	3.32	2.83	3.49	2.40	2.82	3.05	15
20	3.65	3.16	3.88	2.80	3.33	3.58	20
25	3.87	3.40	4.25	3.06	3.60	3.87	25
30	4.04	3.67	4.45	3.26	3.80	4.18	30
35	4.20	3.83	4.60	3.52	4.05	4.40	35
40	4.30	4.16	4.74	3.72	4.25	4.53	40
45	4.47	4.33	4.93	3.88	4.42	4.66	45
50	4.69	4.59	5.09	4.03	4.75	4.79	50
55	4.82	4.83	5.23	4.20	4.93	4.91	55
60	4.95	5.00	5.50	4.34	5.07	5.07	60
65	5.08	5.16	5.80	4.48	5.19	5.27	65
70	5.21	5.35	5.88	4.67	5.33	5.48	70
75	5.39	5.50	6.00	4.90	5.50	5.70	75
80	5.52	5.70	6.14	5.20	5.75	5.93	80
85	5.69	5.83	6.40	5.45	5.88	6.19	85
90	5.88	6.09	6.61	5.73	6.05	6.45	90
95	6.04	6.52	6.85	6.04	6.39	6.71	95
99	6.69	6.93	6.97	6.44	6.86	6.94	99

NOTA: Para consultar la tabla anterior sumar la puntuación de los sujetos en los ítems del factor y promediar por el nº de ítems, de esta forma los datos de la prueba total y de los factores, a pesar de la desigualdad de nº de ítems están expresados en forma de la escala original de 1 a 7.

BIBLIOGRAFIA

- ALDAG, R. J. & BRIEF, A. P. (1978): Examination of alternative models of job satisfaction. *Human Relations*, 1978, 31, 91-98.
- COOK, J. D. ; HEPWORTH, S. J. ; WALL, T. D. & WARR, P. B. (1981): The experience of Work. A compendium of 249 measures and their use. *Academic Press*. 1981.
- DIXON, W. J. (Ed.) (1985) BMDE Statistical Software. *University of California Press*. 1985.
- FISHER, C. D. & GITELSON, R. (1983): A Meta-analysis of the correlates of the conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 1983, 68, 2, 320-333.
- MELIA, J. L. ; PEIRO J. M. Y CALATAYUD, C. : *La Satisfacción de los Miembros de la Organización*. Trabajo presentado al I congreso de Evaluación Psicológica. Madrid, Septiembre, 1984.
- MELIA, J. L. ; PEIRO 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.
- PEIRO, J. M. ; MELIA, J. L. ; TORRES, M. A. Y ZURRIAGA, E. (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*, Vol. 3. pp. 27-53.
- PEIRO, J. M. ; MELIA, J. L. ; ZACARES, I Y GONZALEZ-ROMA, V. (1987): La Medida de la Experiencia del Conflicto en el Desempeño de Roles Organizacionales El Cuestionario de Conflicto de Rol. *Evaluación Psicológica*, Vol. 3.
- VAN SELL, M. ; BRIEF, A. P. Y SCHULER, R. S. (1981): Role Conflict and Role Ambiguity: Integration of the literature and directions for futur research. *Human Relations*, 1, pp. 43-71.