

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

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). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74.

El presente trabajo pretende dar a conocer el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 que ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. El Cuestionario S20/23 presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

1. Introducción.

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, 1.978) y, consecuentemente, se han desarrollado múltiples instrumentos de medida de la misma que Cook y colaboradores (1.981) clasificaron en medidas globales y medidas de aspectos específicos. Entre las medidas globales se cuentan tres subtipos: (a) Las que contienen items referidos a diferentes aspectos del trabajo obteniéndose un promedio; (b) Las que promedian items 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 en 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., 1.986). El S4/82 mostró satisfactorios valores de fiabilidad y validez. En suma el S4/82 fue desarrollado como un cuestionario extenso y 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 items con siete alternativas cada uno (De "1. Muy Insatisfecho" a "7. Muy Satisfecho") que conlleva (a) costes de tiempo de aplicación y (b) la aparición de respuestas en las categoría "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 items 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 exahustividad 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 sustancialmente más cortas y ligeras, evitando la presencia de ítems para los que la respuesta "Indiferente" es demasiado común, manteniendo 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 que puede considerarse la versión reducida más completa estructuralmente de las desarrolladas a partir del S4/82 (Meliá et al., 1.984).

2. Descripción 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% 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% de estas 155 personas informantes 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.

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 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 diferentes. Clasificándolas 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.

3. Presentación, Elaboración y Estadísticos 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 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 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 del S4/82 mediante un proceso interactivo complejo multicriterial donde se buscaba 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 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.

2. Ítems que maximizaran 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; (d) propensión al abandono. Además de mantener una fuerte relación con el total del S4/82.

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

4. Ítems 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 es 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 items, 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 items que aparecen en la tabla 1 junto a sus medias y desviaciones típicas. Las medias oscilan entre las categorías "3. Algo Insatisfecho" y "6. Bastante Satisfecho". Puede observarse que los items seleccionados presentan un contenido relevante prácticamente para cualquier rol organizacional en cualquier organización. Las medias de satisfacción más bajas aparecen en los items 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 items del S20/23. Todas las correlaciones son de signo positivo y solo 4 de ellas no alcanzan el nivel de significación del 5% (0.156) lo que representa solo el 14% del total indicando una fuerte relación positiva entre los diversos contenidos incluidos.

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 condensaran la varianza de al menos dos variables y no se consideraron en la

interpretación de contenidos 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 el saturan los items 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 items 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 Ambiente Físico** de trabajo.

El factor III reúne cinco items 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 items se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por si 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 items que dan cuenta del 15'45% de la varianza explicada y que se refieren a la satisfacción con la participación en 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 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 0'92 y los factores oscilan entre 0'76 y 0'89. A pesar de tener 59 items menos que el S4/82, el S20/23 presenta un coeficiente alpha solo 0'03 menor. Si se considera el escaso número de items 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 items de cuestionarios y de contenidos de la legislación recogidos en el S4/82. Obviamente el S20 no posee un muestreo tan 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 esta tabla pueden considerarse contaminadas dado que los items del S20/23 forman parte del S4/82; sin embargo nos permiten mostrar claramente como 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 esta 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 items no mostraron durante el minucioso análisis de items 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 items factorizados y en los métodos, y algunos trasvases de los últimos items 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. 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 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 0'03). Las relaciones con estos cuatro criterios 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 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.

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 original 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.