

TECNICAS DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Bellido, K; Silgado, K.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
PROGRAMA DE PSICOLOGIA
CARTAGENA DE INDIAS D.T. y C.
2008

TECNICAS DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Bellido, K; Silgado, K; Fang, Y.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
PROGRAMA DE PSICOLOGIA
CARTAGENA DE INDIAS D.T. y C.
2008

*Asesora de monografía.

Titulillo: Medición de la satisfacción Laboral

AGRADECIMIENTOS

*A mi ángel de la guarda,
A mi Dios y a la santísima virgen María,
Mis tres divinas guías espirituales, quienes me protegen, bendicen y
Me llenan con su amor cada amanecer.
A mis queridos padres por querer siempre lo mejor
Para mí; a mis hermanos por su apoyo.
A Yuly, por su colaboración y disposición para asesorarnos en esta
Investigación que presentamos.*

Katiuska Bellido Berrio

*Quiero agradecer a mi Dios todopoderoso,
Porque gracias a él he podido sacar adelante mis estudios,
He llegado hasta aquí porque así el lo ha querido.
Agradezco también a las personas que constantemente
Han seguido de cerca este proyecto; en especial a mis padres,
Porque siempre me han brindado su apoyo incondicional,
A mis hermanos que siempre han estado a mi lado
Demostrándome su comprensión y que puedo contar con ellos,
A mis abuelas, a toda mi familia gracias por creer en mí,
A mis compañeras de semestre, siempre fueron y serán para mi ejemplo
de perseverancia, a cada docente con quien tuve la oportunidad de compartir,
porque todos aportaron algo a mi formación profesional y también gracias
A Yuly por sus asesorías.*

Karina Silgado Mórelo

Cartagena de Indias D. T. y C., 02 de Diciembre de 2008

Señores

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

Cartagena

KATIUSKA BELLIDO BERRIO y KARINA SILGADO MÓRELO, mayores de edad e identificadas como aparece al pie de nuestras respectivas firmas, manifestamos conceder plena autorización a la biblioteca de la Universidad Tecnológica de Bolívar para que ejerza un buen uso de nuestro trabajo de grado titulado “TÉCNICAS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL”,

Dado en Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural a los 02 días del mes de Diciembre de 2008.

Katiuska Bellido Berrio
CC. 33.103.404 de Cartagena

Karina Silgado Mórelo
CC. 33. 334. 508 de Cartagena

Cartagena de Indias D. T. y C., 02 de Diciembre de 2008

Señores

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR

Cartagena

Cordial saludo,

Como asesora de la Monografía titulada **TÉCNICAS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL** elaborado por las estudiantes Katuska Bellido Berrio y Karina Silgado Mórelo, me permito informar que ha sido desarrollada de acuerdo a los objetivos y parámetros establecidos, por lo que considero que el trabajo es satisfactorio y amerita ser presentado por las autoras.

Atentamente,

YULY FANG ALANDETE

Asesora

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Índice de Tablas	8
Índice de Figuras	9
Lista de Anexos	10
Resumen	11
Capítulo Primero	
Introducción	13
Justificación	17
Objetivos	19
Objetivo general	19
Objetivos específicos	19
Capítulo Segundo	
Conceptualización y definiciones	20
Características de la satisfacción laboral	22
Teorías y Modelos de la Satisfacción Laboral	25
Medición de la Satisfacción Laboral: Instrumentos	29
Investigaciones y Estudios Realizados	39
Capítulo Tercero	
Método	58
Fuentes de Datos	58
Unidades de Análisis	60
Procedimiento	61

Capítulo Cuarto

Conclusiones 62

Capítulo Quinto

Referencias 70

Anexos 77

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1	
Teoría Bifactorial de Herzberg	27
Tabla 2	
Campos de Contenido de los Cuestionarios de Satisfacción (S4/82, S20/23, S10/12, S21/26).	66

INDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1	
Características Centrales del Trabajo	28

LISTA DE ANEXOS

	Página
Anexo A	
Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82	77
Anexo B	
Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12	82
Anexo C	
Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23	84
Anexo D	
Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26	86
Anexo E	
Instrumento Utilizado Para Medir Satisfacción Laboral en una Unidad Médica	88
Anexo F	
Escala General de Satisfacción	92
Anexo G	
Cuestionario Sobre Satisfacción en el Trabajo	93

RESUMEN

La presente investigación sobre la satisfacción laboral se basa en una revisión bibliográfica y de artículos científicos acerca del tema; su marco de referencia se centro en los diferentes métodos, técnicas e instrumentos que han sido utilizados para la medición de la satisfacción laboral, siendo este el objetivo de interés de esta revisión. En esta monografía se describen diversas perspectivas sobre la Satisfacción Laboral a partir de la concepción teórica de los diferentes autores, modelos y teorías que soportan el tema de interés; además de los estudios e investigaciones desarrollados para determinar el papel que juega la satisfacción laboral en la explicación de los comportamientos individuales en los diferentes ámbitos de trabajo, tal como los que se encontraron en esta revisión: en el ámbito organizacional, ámbito educativo y el ámbito de la salud; así mismo se muestra y describe los instrumentos empleados para el estudio y sustentación de la Satisfacción Laboral. Finalmente esta investigación bibliográfica permitió identificar y describir algunos instrumentos utilizados para la medición de la satisfacción laboral, entre los más reconocidos se encuentran el JDI de Smith, Balzer y Kravitz (1990) y el Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ de Weiss, Dawis, England y Lofquist, (1967) citados en Cavalcante (2004). Así mismo, los cuestionarios desarrollados por Meliá y Peiro (1998), debido a que son instrumentos diagnósticos que permiten una evaluación detallada de la satisfacción laboral de los recursos humanos al interior de una organización (S4/82, S20/23 , S10/12 ,S21/26).

ABSTRACT

This research on job satisfaction is based on a literature review and scientific articles on the subject, the frame of reference focused on the different methods, techniques and tools that have been used for the measurement of job satisfaction, this being the interest objective of this review. This paper describes a variety of perspectives on job satisfaction from the theoretical conception of different authors, models and theories that support the topic of interest, in addition to the studies and research conducted to determine the role it plays in job satisfaction explanation of individual behavior in the various fields of work, such as those found in this review: in the organizational, educational and health; also shown and described the instruments used for the study and Lift Satisfaction of Labor. Finally this literature search allowed us to identify and describe some instruments used to measure job satisfaction, among the most recognized are the JDI Smith, Kravitz and Balzer (1990) and the Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ Weiss, Dawis, England and Lofquist , (1967) cited in Cavalcante (2004). Likewise, the questionnaires developed by Melia and Peiro (1998), because they are diagnostic tools that allow a detailed assessment of job satisfaction of human resources within an organization (S4/82, S20/23, S10/12, S21/26).

CAPITULO PRIMERO

INTRODUCCION

La satisfacción laboral se ha convertido en un tema de interés para los que se preocupan por la calidad de vida en el lugar de trabajo y el éxito que pueda tener la organización. Bajo esta concepción se puede ver que autores como: Cantera (1998), Spector (2002), Landy y Conte (2004), Muchinsky (2000) se enfocan en aspectos relacionados con el trabajador y con el lugar de trabajo resaltando la conducta, actitud, sentimiento o respuesta positiva o negativa del trabajador hacia su trabajo es decir, se enfocan en estudiar características relacionadas con el estilo de vida o personalidad del trabajador y con factores o características relacionados con las condiciones del ambiente laboral al interior de una organización que puedan afectar positiva o negativamente el comportamiento del trabajador hacia su trabajo.

Cantera (1998) concibe la satisfacción laboral como una respuesta afectiva del empleado hacia diferentes aspectos de su trabajo. Una concepción más amplia del autor establece que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. En síntesis, el trabajador emitirá respuestas positivas hacia su trabajo cuando sus expectativas o necesidades en el campo laboral y personal sean satisfechas.

En cuanto a la naturaleza de la satisfacción laboral Spector (2002) señala que son dos los enfoques que se han creado para abordar la satisfacción laboral estas son desde un enfoque general y otro de facetas. Un primer enfoque es el general que concibe la satisfacción laboral como una percepción única y general hacia el empleo. El segundo enfoque es el alternativo, consiste en atender a las facetas, es decir, a los diferentes aspectos que componen el

empleo, como la remuneración (salario o prestaciones), las otras personas del empleo (supervisores o compañeros) las condiciones del empleo y la naturaleza del trabajo mismo.

Landy y Conte (2004) dicen que la satisfacción laboral es una actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Muchinsky (2000) dice que la satisfacción laboral es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo.

En general, las distintas definiciones que diferentes autores han aportado desde concepciones teóricas reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como las circunstancias y características personales del trabajador y las circunstancias del trabajo, condicionando la respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos del trabajo.

Un gran número de estudios realizados por autores como: Valencia (2001), Llorente (2005), Ramos y Vez (2006), Chiang, Salazar y Núñez (2007), entre otros, vienen investigando la temática de satisfacción laboral intentando comprender si los determinantes residen en la naturaleza del trabajo en sí, en las variables inherentes al profesional o si es el resultado de las interacciones establecidas entre la persona (personalidad e historia de vida) y las especificidades del contexto de trabajo.

En razón a lo anterior, la presente revisión bibliográfica tiene como objetivo identificar diferentes técnicas o instrumentos que miden satisfacción laboral a través de una búsqueda teórica. Esta búsqueda surge tras el interés institucional, académico y personal, de indagar sobre las diferentes técnicas, instrumentos y métodos que han utilizado algunos autores en los últimos años, para la evaluación de la satisfacción laboral, en todo el mundo; esto como información, importante que forma parte de un macro proyecto liderado por la universidad Tecnológica de Bolívar. Esta revisión teórica permitirá visualizar un panorama acerca de los avances que se han logrado alcanzar los últimos años

sobre los diversos métodos y técnicas, que permiten evaluar, el grado de satisfacción que producen las diferentes variables del ámbito laboral.

Bajo esta perspectiva el tema de evaluación de la satisfacción laboral se presenta en cinco capítulos; el primero corresponde al aspecto introductorio del tema, la justificación y los objetivos. El segundo presenta la revisión conceptual de la satisfacción laboral e instrumentos para la medición de la misma en donde se describirán aspectos conceptuales bajo el punto de vista de diferentes autores como Landy y Conte (2004), Kinicki y Kreitner, (2003) y Muchinsky. (2000).

Siguiendo este orden de ideas en esta revisión también aparece lo concerniente a las características de la satisfacción laboral, los modelos o teorías, algunos instrumentos encontrados en la revisión bibliográfica que han sido utilizados para evaluar satisfacción laboral entre estos instrumentos están los cuestionarios de satisfacción laboral desarrollados por Meliá y Peiro (1998); Pérez y Fidalgo (1998); Smith, Kendall y Hullin , Weiss, Dawis, Lofquist y England (1985, 1967 citados en Cavalcante 2004).

El tercer capítulo se refiere a la metodología que contempla la estructura lógica y el rigor científico del proceso de investigación en donde se explica el tipo de investigación, las fuentes de datos útiles para el proceso de estudio, las unidades de análisis que permitiera el desarrollo de la revisión bibliográfica y finalmente los procedimientos, técnicas, actividades y demás estrategias metodológicas requeridas para la investigación.

El cuarto capítulo especifica la discusión y conclusiones donde se sintetizan los puntos más importantes de las revisiones, se presenta una descripción de lo tratado en el tema. Y se menciona el logro de cada uno de los objetivos propuestos, Así como también se referencian los instrumentos más utilizados y reconocidos para comprobar la satisfacción laboral como el JDI de Smith, Balzer y Kravitz (1990) y el Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ de Weiss, Dawis, England y Lofquist, (1967) debido a que las propiedades

psicométricas de estos instrumentos han demostrado ser las adecuadas. Peiro y Pietro (1996); y Spector (1997) citados en Cavalcante (2004).

Finalmente en el capítulo quinto se presentan las referencias y anexos encontrados durante la revisión teórica. Esta revisión teórica (libros, artículos e investigaciones en internet) permitió seleccionar y ampliar la información sobre el tema de técnicas de medición de la satisfacción laboral, encontrando diversos instrumentos que evalúan la satisfacción laboral en diferentes campos laborales como el organizacional, el campo de la salud y el campo educativo. Así mismo, se encontró en los estudios referenciados en esta investigación, el interés de los autores por estudiar las variables asociadas a la satisfacción laboral y la forma como estas pueden influir en el comportamiento del individuo hacia su trabajo al interior de una organización.

JUSTIFICACION

La Satisfacción Laboral se constituye en uno de los principales indicadores de calidad de vida laboral. Puede considerarse que caracteriza el grado de satisfacción de las necesidades de las personas en el contexto laboral, así como la actitud de los mismos ante la realidad existente y las decisiones organizativas que se implementen. De ahí la importancia de realizar la revisión bibliográfica que permita analizar e identificar un instrumento de medición de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las diferentes variables para interpretar la actitud del individuo frente a diferentes facetas de su trabajo. La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado por Hoppock (1935, citado por Pérez y Fidalgo, 1998), quien desarrollo los primeros estudios sobre esta temática abarcando amplios grupos de población.

Pérez y Fidalgo (1998) en el estudio de la satisfacción laboral se refieren a una de las teorías que más ha influido en esta área, es la formulada por Herzberg (1959) denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Esta teoría presenta puntos que permiten hacer un análisis más amplio sobre el comportamiento humano en cuanto a satisfacción laboral se refiere. Teniendo en cuenta esta teoría, entre otras y estudios sobre satisfacción laboral se elaboro el análisis correspondiente a la evaluación o medición de la misma.

Spector, (2002) señala que la satisfacción laboral se evalúa casi siempre interrogando a las personas en torno a sus percepciones hacia sus empleos, ya sea mediante cuestionarios o entrevistas. En un cuestionario pueden aplicarse docenas de escalas, por lo que la satisfacción suele evaluarse de esta forma. En ocasiones, con mayor frecuencia en la práctica que en la investigación, se entrevista a los empleados respecto de su nivel de satisfacción.

Al realizar esta revisión bibliográfica con base en diferentes estudios se realizó un análisis acerca de los instrumentos o métodos de evaluación de la satisfacción laboral utilizados en cualquier contexto. Adicionalmente el programa de psicología ha venido trabajado en el tema de satisfacción laboral. Dentro de este se menciona el realizado por: Daza, Porto y Fang (2007) quienes realizaron una revisión teórica sobre la importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones en donde su objeto de estudio fue revisar el tema de satisfacción laboral determinando los elementos claves de la satisfacción laboral y la importancia de esta en el comportamiento y desempeño de los individuos en su trabajo.

De acuerdo con lo anterior, seguir trabajando estas temáticas permitirá a los psicólogos detectar posibles aspectos problemáticos e intervenir en planes de mejoramiento para aquellos factores relacionados con la satisfacción laboral de las personas en las organizaciones. Conocer las condiciones de trabajo, si una persona puede estar satisfecha con un aspecto de su trabajo e insatisfecha con otro u otros aspectos. Por otro lado permitirá a la Universidad la oportunidad de reforzar su línea de investigación y complementar o ampliar principios académicos en cuanto a la psicología organizacional y el desarrollo de las organizaciones buscando la efectividad y calidad de vida del talento humano.

OBJETIVO GENERAL

Identificar diferentes técnicas y/o instrumentos que miden satisfacción laboral a través de una revisión de la evidencia empírica y el abordaje conceptual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Enunciar criterios comunes que utilizan algunos autores en las diferentes técnicas o métodos para evaluar la satisfacción laboral.

Mencionar y describir la utilidad de los instrumentos utilizados para medir satisfacción laboral de acuerdo a lo encontrado en la revisión bibliográfica.

Describir estudios o investigaciones encontradas en la búsqueda referentes a la medición de la satisfacción laboral.

Resaltar las poblaciones más estudiadas para la evaluación de la satisfacción laboral basados en la búsqueda teórica y empírica.

CAPITULO SEGUNDO

SATISFACCIÓN LABORAL: CONCEPTUALIZACIÓN Y DEFINICIONES

Desde la psicología, el término satisfacción laboral ha tenido muchas definiciones y acuerdos con otros autores; es concebida de manera amplia como una respuesta de afecto del trabajador hacia varios aspectos de su trabajo (Cantera, 1998).

Se han encontrado autores (Conte y Landy, 2004; Spector, 2002; Locke, 1976, citado por Pérez y Fidalgo, 1998; Hellriegel, Slocum y Woodman, 1999; Schermerhorn, 2005; Muchinsky, 2004; Loitegui y Muñoz, 1990, citados por Caballero, 2002) que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, respuestas afectivas o como una actitud generalizada que experimenta el empleado en relación al trabajo.

Conte y Landy (2004), definen la satisfacción laboral como el resultado de una valoración que cada individuo da a su trabajo, manifestándose dicha valoración a través de estados emocionales ya sean positivos o negativos. Es decir que lo que cada individuo experimenta hacia todas o algunas de las actividades relacionadas con su trabajo, resultaría complejo, debido a las diferentes motivaciones o necesidades que cada individuo espera satisfacer con los diversos estímulos laborales y no laborales, lo cual generaría diferentes estados de ánimos entre los empleados.

Según Spector (2002) la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas con respecto a sus empleos en general. Así mismo establece que las personas con los mismos puestos y condiciones de trabajo muy similares pueden variar considerablemente en su grado de satisfacción.

Locke (1976, citado por Pérez y Fidalgo, 1998) definió la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero de la percepción

subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p.1). Autores como Hellriegel, Slocum y Woodman (1999) definen la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes de las personas hacia el trabajo relacionadas entre sí que corresponden a diversos aspectos del trabajo.

Schermerhorn (2005) sugiere que la satisfacción laboral se puede definir como la forma en que los individuos se sienten afectados por su trabajo, o como la actitud que asume el individuo, no solo frente a las actividades que realiza diariamente en su trabajo, sino también, frente a todo lo que tienen que ver con las condiciones laborales y sociales.

Para Muchinsky (2004), la satisfacción laboral “Es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo” (p.238). De esta forma la satisfacción laboral puede ser muy variable, ya que para algunos sus actividades diarias resultan ser muy agradables y para otros se convierte en algo que no colma sus expectativas.

Muñoz (citado por Caballero, 1990) al igual que Loitegui mencionan que la satisfacción laboral que experimenta el trabajador depende de las características individuales del sujeto y de las condiciones y características de la empresa que le permiten realizar un trabajo que le interesa en un ambiente que le permite estar a gusto y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. En este sentido los autores resaltan en sus definiciones aspectos que explican la satisfacción en el trabajo desde perspectivas relacionadas con el estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas con relación al trabajo, y otros la definen como una actitud generalizada del empleado con relación al trabajo.

Tras la conceptualización del término satisfacción laboral desde diversos planteamientos algunos autores como Spector (2002), Conte, Landy y Muchinsky (2004), Schermerhorn (2005), Muñoz y Loitegui (citados por Caballero, 1990) resaltan características positivas en común de la satisfacción laboral como son las actitudes, emociones, condiciones laborales y grado de

placer que el empleado obtiene de su trabajo. Por otra parte Aparicio (2005) aborda los sentimientos, emociones, conductas y respuestas negativas del empleado hacia su trabajo. Siendo la respuesta negativa lo que se convertiría en la insatisfacción del trabajador. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo.

Haciendo un paralelo entre la satisfacción y la insatisfacción laboral Herzberg (1966 citado en Cantera, 1998) dice que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la vida laboral; que se desarrollan a partir de fuentes diferentes, ejerciendo distintas influencias sobre la conducta del trabajador. Satisfacción e insatisfacción laboral estarán, según Herzberg y el punto de vista de Spector (2002), Conte, Landy y Muchinsky (2004), Aparicio (2005) y otros autores que se han interesado por investigar esta temática, en función de que las necesidades del individuo estén o no cubiertas en la situación laboral.

De lo anterior se infiere que la satisfacción, es una actitud positiva que mantiene el empleado hacia su trabajo y que por ende incide en el desempeño de cada individuo al interior de una organización, así mismo se podrían ver afectadas sus expectativas o necesidades. Mientras que la insatisfacción laboral es una actitud o respuesta negativa del empleado hacia su trabajo causado por necesidades o expectativas no han sido satisfechas. En síntesis en lo que difieren la satisfacción y la insatisfacción laboral es en el estilo de respuesta que presenta un individuo hacia su trabajo en el interior de una organización, respuesta positiva y respuesta negativa respectivamente.

Características Asociadas a la Satisfacción Laboral

Las características de la satisfacción laboral se definen a partir de las variables estudiadas por los diferentes autores interesados en investigar la influencia de dichas variables en el comportamiento del individuo dentro del campo laboral.

Existe diversidad en las variables analizadas como posibles consecuencias de la satisfacción laboral. Entre las variables encontradas según Cantera (1998), menciona tres categorías: tipo influyentes o moderadoras, determinantes y determinada por la satisfacción laboral; en el caso de la variable de tipo influyente se refieren a el nivel de educación y formación que tenga el empleado, la edad, la ocupación a tiempo completo sobre tiempo parcial, el nivel de la organización, la fijación de objetivos laborales, los niveles profesionales sobre los inferiores dentro de una misma organización. Armstrong (1971), Klein y Maher (1966), Graham (1969), Glen (1977) citados por Cantera (1998).

La variable de tipo determinante resalta factores como el salario, trabajo positivo como la posibilidad de utilización de talentos y aptitudes, trabajo variado y creativo, de desarrollo mental, trabajo de iniciativa y responsabilidad, logros, buenas condiciones de trabajo, malas condiciones de trabajo, liderazgo participativo, Interacción social positiva. y finalmente otra variable es la determinada por la satisfacción laboral como las actitudes positivas en la vida privada y buen estado de ánimo, salud física y psíquica, absentismo, horas perdidas, falta de puntualidad, capacidad de adaptación, buena disposición al cambio, reclamaciones de los colaboradores, rotación, productividad, bienestar general, entre otros comportamientos y actitudes que el trabajador adopta frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su campo laboral. Herberg (1966) Porter, Nealey, Adams (1963), Lawler (1973), Iris y Barret (1972), Ford (1969) citados por Cantera (1998). Sumado a la idea anterior, otros autores hacen sus aportes de las características asociadas a la satisfacción laboral, a partir de investigaciones y estudios. De acuerdo a investigación realizada por García (2004) el bienestar del trabajador depende positivamente del ingreso y negativamente de las horas de trabajo como también de otras características específicas del trabajo y del trabajador. Otra línea de investigación que

menciona el autor en torno al bienestar y determinantes ha sido considerar el nivel de satisfacción alcanzado por el individuo en el empleo; esto radica en que el trabajo constituye un factor muy importante en la vida de las personas, que ocupa la mayor parte de su tiempo. Tiene especial relevancia en el bienestar del individuo y por tanto, el nivel de satisfacción en el trabajo es un determinante clave en el bienestar individual.

Por otra parte, Caballero (2002) cita a Loitegui (1990), al referirse a las investigaciones sobre satisfacción laboral, cuando llega a centrarse exclusivamente en aquellas variables asociadas al trabajo mismo. Los aspectos relacionados con las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador. Las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores que ha tratado este autor, son: Funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones físico-ambientales en el trabajo, contenido interno del trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación, posibilidades de promoción, reconocimiento por el trabajo, relaciones con los jefes, relaciones de colaboración y trabajo en equipo y prestaciones sociales.

Como ya se ha podido ver, tanto las variables asociadas a diferentes aspectos del trabajo (reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa, condiciones físico-ambientales en el trabajo, puntualidad, rotación, entre otras) como las variables asociadas al trabajador (estilo de vida, necesidades, valores, personalidad, edad, nivel de educación, aptitudes, entre otras) determinan o pueden afectar la satisfacción del individuo en el trabajo.

Finalmente, Robbins (1998, citado por Caballero, 2002) menciona que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Teorías y Modelos de la Satisfacción Laboral

En cuanto los modelos que se han utilizado en el estudio de la satisfacción laboral se encontró que Kinicki y Kreitner (2003) mencionan cinco modelos que explican las causas de la satisfacción laboral. El primero de estos modelos es el de la satisfacción de las necesidades; el cual sugiere que la satisfacción tendrá lugar siempre y cuando las condiciones del trabajo hagan posible la satisfacción de las necesidades. Es decir que cuando las necesidades están insatisfechas esto puede afectar la satisfacción y hasta la rotación del personal. En términos generales aunque haya algunos desacuerdos con relación a este modelo finalmente se ha dado aceptación de que existe una relación entre la satisfacción y la satisfacción de las necesidades.

Por su parte, Kreitner (2003) plantea un segundo modelo de las discrepancias; el cual propone que una vez se han cumplido las expectativas del trabajador, entonces, tendrá lugar la satisfacción laboral. Es decir, si lo que un individuo espera recibir, está acorde con lo que el sistema laboral puede ofrecerle, entonces el individuo experimentará satisfacción, pero si lo que él espera no está acorde con lo que su organización puede ofrecerle, entonces, tendrá lugar la insatisfacción.

Un tercer modelo planteado por los autores (Kinicki y Kreitner ,2003) está directamente relacionado con el logro de valores, en este caso, el individuo experimentará la satisfacción laboral cuando sienta y piense que sus condiciones laborales contribuyen con el logro de valores en el ámbito laboral que facilitan su desarrollo.

Kinicki y Kreitner (2003) también plantean el modelo de la equidad en este caso los autores dicen que la satisfacción se da cuando el individuo siente y piensa que los resultados de su trabajo son favorables en comparación con los resultados de otras personas cercanas a él. Y finalmente un quinto modelo es el de la predisposición genética; el cual está basado en

la asociación de los estados permanentes de insatisfacción o satisfacción, que tienen algunas personas, con sus rasgos de personalidad.

Por otra parte la teoría sobre la satisfacción laboral planteada por Herzberg (1959, citado en Pérez y Fidalgo 1998), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, menciona la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos o factores higiénicos y otro de factores intrínsecos o factores motivadores (ver Tabla 1). Los factores extrínsecos están relacionados con la insatisfacción, pues estos son factores de contexto y se encuentran en el ambiente que circunda a las personas y están sujetas a las condiciones administradas, según lo anterior los factores higiénicos no son controlados por los trabajadores. Entre los factores que se refieren a las condiciones de trabajo están: el salario, las condiciones físicas y ambientes de trabajo, seguridad en el trabajo, las políticas que maneje la empresa, el tipo de supervisión que los trabajadores reciben de sus superiores, el clima laboral, entre otros. Pérez y Fidalgo (1998) basándose en el planteamiento de la teoría bifactorial comentan que estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos. Dichos factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción del trabajador hacia el cargo y la naturaleza de las tareas que ejecuta, es decir que los factores intrínsecos o motivacionales están bajo el control del sujeto o del trabajador en este caso, ya que están relacionadas con lo que hace y el desempeño. Estos factores involucran desarrollo y bienestar personal, necesidades de autorrealización, reconocimiento profesional, logros, responsabilidad, etc.; y dependen de las tareas que las personas ejecutan en su trabajo.

Tabla 1: Teoría Bifactorial de Herzberg

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Realización exitosa del trabajo. • Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. • Promociones en la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de responsabilidad. • Trabajo rutinario y aburrido, etc. 	INSATISFACTORIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Status elevado. • Incremento del salario. • Seguridad en el trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones interpersonales. • Bajo salario. • Malas condiciones de trabajo, etc.

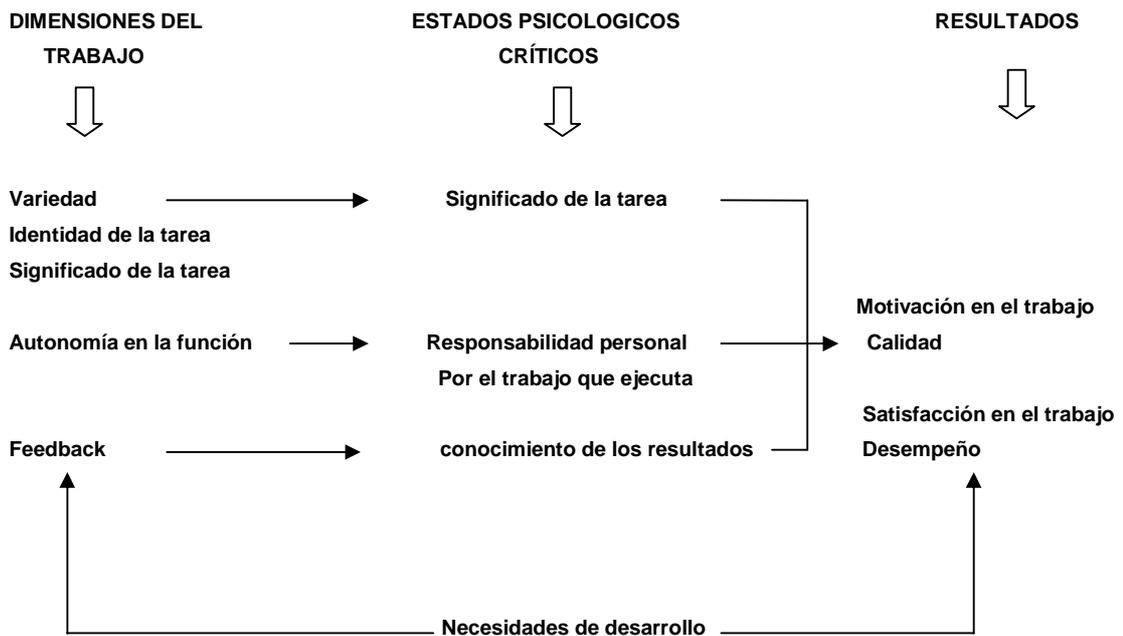
Fuente: Tomado de satisfacción laboral: Escala general de satisfacción; Pérez & Hidalgo, 1998.

Otro modelo es el de las características de la función, según Hackman y Oldham (1980 citados por Cavalcante ,2004) comentan que la satisfacción en el trabajo resulta de las características del trabajo que el individuo ejecuta. Con base en este hecho, los autores consideran que es posible desarrollar formas ideales de organización de trabajo, a través del incremento de la variedad de aptitudes requeridas por éste, de la identidad y el significado de las tareas y de la autonomía en la función, para que el individuo pueda resolver problemas relacionados con su trabajo y obtener un feedback de las tareas ejecutadas. Los autores desarrollaron el modelo de las características de la función en 1976. Este tiene como hecho de que los individuos pueden ser motivados a través de la motivación intrínseca que resulta del desempeño de las tareas.

Así mismo, Hackman y Oldham (1980 citados por Cavalcante ,2004) mencionan las características centrales del trabajo que pueden inducir tres estados psicológicos diferenciados. Así, la variedad del trabajo, la identidad, y el significado de la tarea influyen en el significado que el individuo atribuye a su trabajo; la autonomía contribuye al sentido de responsabilidad personal del

individuo por el trabajo que realiza; Y, el feedback refuerza el conocimiento acerca de los resultados del trabajo (Ver figura 1).

Figura 1: Características Centrales del Trabajo



Fuente: Tomado de Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona; Cavalcante, 2004.

Continuando con Cavalcante (2004), este menciona la teoría de adaptación al trabajo de Dawis y Lofquist (1984), que tiene por base la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo. Según el autor, los individuos procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico, al cual designaron sus autores “adaptación al trabajo”.

El mismo autor (Cavalcante ,2004) menciona la teoría del grupo de referencia social postulada por Korman (1978), según esta teoría la satisfacción del individuo en el trabajo se relaciona con las características de su grupo de pertenencia. Es en este grupo que el individuo se encuentra y se enfrenta con

normas que le permiten desenvolver una idea propia del mundo en que vive, contribuyendo, así, a la explicación que formula sobre su realidad. Según el autor de esta teoría las características del trabajo, al ser compatibles con esas normas y deseos, facilitan el desarrollo de actitudes más favorables con relación al trabajo y, consecuentemente, contribuyen a la satisfacción en el trabajo.

Con relación a las teorías y modelos que explican la satisfacción laboral se tuvo la oportunidad de analizar una de las más clásicas como lo es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, y otros modelos y teorías, como: el modelo de la satisfacción de las necesidades, el modelo de las discrepancias, el modelo de logro de valores, el modelo de equidad, el modelo de la predisposición genética, el modelo de las características de la función, la teoría de adaptación al trabajo y la teoría del grupo de referencia social. Dichos modelos y teorías desde sus respectivas perspectivas postulan las bases de la satisfacción en el trabajo, desde luego contemplándose en todas la explicación del comportamiento del individuo en el contexto laboral.

Una vez revisados los diferentes modelos y teorías que explican cómo podría tener lugar la satisfacción laboral en cada individuo a partir de sus experiencias y percepciones en el lugar de trabajo. A continuación se describirán los diferentes métodos o técnicas encontrados a través de la revisión bibliográfica y que han sido utilizados para evaluar la satisfacción laboral.

Medición de la Satisfacción Laboral: Instrumentos

La satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada. Autores como Cantera (1998), Cavalcante (2004), mencionan dos tipos de métodos utilizados para medir la satisfacción en el trabajo: los métodos directos y los indirectos.

Por lo que se refieren los autores a los métodos directos, se destaca la utilización del cuestionario a través de preguntas cerradas. Este instrumento permite recoger la información a nivel de las actitudes de los empleados con relación a los aspectos relacionados con el trabajo. Entre los más conocidos se encuentran el Índice descriptivo del trabajo - JDI de Smith, Balzer y Kravitz (1990 citado en Cavalcante 2004) y el índice general de la satisfacción de Brayfield y Rothe (1951 citados por Cantera, 1998).

Los métodos indirectos según Cavalcante (2004) procuran obtener información precisa de las verdaderas actitudes de los individuos en contrapartida al formalismo de la estructura de los métodos directos. Así mismo, Cantera (1998) dice que los métodos indirectos, se llaman así porque no analizan de forma tan directa la variable satisfacción, sino a través del análisis de los buenos y malos recuerdos y a veces de diferentes actitudes referidas al dipolo placer – displacer. Según Peiro y Pietro (1996 citados en Cavalcante, 2004) los métodos indirectos más utilizados son las técnicas proyectivas (por ejemplo, escalas de rostro de las personas, interpretación de diseños y completar frases) la persona al interpretar los diseños o completar las frases revelará, sin darse cuenta, sus actitudes.

Ambos métodos, directo e indirecto, interrogan a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo con el fin de analizar la información que obtienen de las actitudes de los empleados con relación al trabajo. También es usual utilizar otros métodos como la entrevista individual que tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración.

Hasta ahora se han mencionado algunos de los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la evaluación de la satisfacción laboral. A continuación sin pretender extendernos, consideramos importante describir brevemente los cuestionarios encontrados en esta revisión bibliográfica, que

han sido utilizados en la medición de la satisfacción laboral, por ser en lo que se enmarca y apoya nuestro proceso de investigación.

Meliá y Peiró (1998) desarrollaron una familia de cuestionarios para la medida de la satisfacción laboral (S4/82, S10/12, S20/23, S21/26); Cantera (1998) menciona el cuestionario sobre satisfacción en el trabajo (Herzberg, Croizer y Lucas 1966, 1970, 1981); Pérez y Hidalgo (1998) citan la escala general de satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979); Quintero, Biela, Barrera y Campo, (2007) mencionan la Escala de Satisfacción Laboral (WES-10); Cavalcante (2004) cita una serie de cuestionarios (Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ de Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967; Índice descriptivo del trabajo - JDI de Smith, Balzer y Kravitz 1990; Job Diagnostic Survey JDS de Hackman y Oldham, 1975; Job Satisfaction Survey JSS de Spector, 1985; Job in General Scale JIG de Ironson, 1989; y la escala multidimensional de satisfacción en el trabajo de Shouksmith, Pajo y Jepsen, 1990), de acuerdo a lo anterior:

Meliá y Peiró (1998) han desarrollado cuatro cuestionarios (S4/82, S10/12, S20/23, S21/26) para la medida de la satisfacción producto de una línea de investigación llevada a cabo por estos profesores de la universidad de Valencia. En estos cuestionarios según sus autores se pueden distinguir 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 las clasifican en tres tipos principales: (a) Las que están formadas por ítems referidos a diferentes aspectos del trabajo acerca de los que se solicita el nivel de satisfacción obteniendo luego un promedio o una suma de puntuaciones a lo largo de la escala; (b) Las que promedian ítems 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 ítems de tipo específico y otros de tipo general procediéndose también a sumar o promediar para obtener la medida global.

El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82), ofrece una medida completa, global y específica a la vez, evalúa la satisfacción laboral teniendo en cuenta los aspectos propios de la vida organizacional y la legislación Española.

Este cuestionario consta de 82 ítems, 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. Fue desarrollado cuidando la validez de contenido y su utilidad como fuente de diagnóstico en investigación y en consultoría. Evalúa seis factores: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización; Satisfacción con el ambiente físico de trabajo; Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, Satisfacción intrínseca del trabajo; Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas, y Satisfacción con las relaciones interpersonales. Esta medida que consta de 82 ítems 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 el objetivo de los creadores de este cuestionario consistió en obtener formas del cuestionario que fueran más breves, evitando ítems 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 ítems llenó esta necesidad. Este cuestionario fue desarrollado por Meliá y Peiró (1998) a partir de los 82 ítems del S4/82 a través de un proceso en el que realizaron un análisis y la selección de ítems teniendo en cuenta simultáneamente múltiples criterios de pertinencia del contenido del ítem, como la fiabilidad, la validez y persistencia de la estructura factorial. El S20/23 tiene una estructura 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 anticipación.

La versión S10/12 del Cuestionario de Satisfacción laboral fue desarrollado (Meliá y Peiró, 1998) a partir de las versiones del S4/82 y el S20/23 con el fin de obtener una medida global de la satisfacción laboral de administración rápida y poco costosa. Esta versión mantiene las propiedades psicométricas de las dos versiones anteriormente mencionadas. El Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 constituye la versión más reducida de una familia de cuestionarios (S4/82, S20/23) desarrollados y validados por los autores 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 ítems, soportando además la descripción de tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas.

Meliá., Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás (1990) comentan que el cuestionario S21/26 fue presentado en el contexto de la batería CTSL destinada a la evaluación de un conjunto de variables consideradas como relevantes desde el punto de vista del desempeño de rol, incluyéndose características descriptivas del puesto, la salud o el bienestar psicológico, la limitación de rol, la propensión al abandono, la tensión, el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, así como características organizacionales y una escala de deseabilidad social. Es un nuevo instrumento para la medida de la satisfacción laboral en contextos

organizacionales. Pertenece a una familia de cuestionarios para la medición de la satisfacción laboral desarrollados con diversos propósitos específicos e interrelacionados entre sí. Es una forma reducida del cuestionario S4/82. Las instrucciones indican a los sujetos que deben responder rodeando con un círculo una V (verdadero) o una F (falso), sin que necesiten normalmente explicaciones adicionales. La economía de tiempo y la facilidad de comprensión del mecanismo de respuesta mediante este procedimiento resultan de una utilidad inestimable en contextos industriales. Esta versión del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, está compuesta de 26 ítems de respuesta dicotómica, orientado a superar las dificultades de los cuestionarios anteriores (S10/12, S4/82, S20/23).

Como ya se ha podido ver se ha mencionado la versión de una familia de cuestionarios desarrollados para la medida de la satisfacción laboral. Existen otros cuestionarios sobre satisfacción en el trabajo, como el elaborado por Herzberg, Croizer y Lucas (1966, 1970, 1981 citados en Cantera, 1998) dicho cuestionario está dividido en dos partes, la primera parte es un cuestionario de ocho preguntas directas cerradas en el que los participantes expresan claramente sus actividades (índice de satisfacción general), en la segunda parte se hace un análisis cualitativo de la satisfacción, aporta sobre el perfil motivacional de los trabajadores. Este cuestionario es útil para evaluar la receptividad y eficacia de determinadas políticas o acciones organizativas, de personal, de salud laboral, y formativas, etc. Al tener dos partes totalmente diferenciadas, pueden aplicarse por separado, en conjunto o de una sola vez.

Otro instrumento es la escala general de satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979, citado por Pérez y Hidalgo, 1998) creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente diligenciadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. Esta escala presenta dos características: operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores

de un empleo remunerado, y Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo. Está formada por dos subescalas compuestas por un total de quince (15) preguntas: la escala de factores intrínsecos que aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14). La segunda escala de factores extrínsecos, indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala está constituida por ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). La escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones. Sumado a lo anterior, Carrillo y Vez (2006), dicen que esta escala fue desarrollada en Inglaterra, es especialmente indicada para el trabajo con operarios aunque puede ser perfectamente aplicada a directivos o estudiantes. También dicen que se pueden agrupar en relación a la satisfacción intrínseca por el trabajo mismo (4 ítems), a la satisfacción extrínseca por las condiciones del puesto (5 ítems) y a la satisfacción con las relaciones con los compañeros (6 ítems).

Por otra parte, en la revisión se encontró un instrumento que se maneja más en versión en inglés pero que también se encuentra en versión español, esta es la Escala de Satisfacción Laboral (WES-10) un instrumento autoadministrado, formado por diez preguntas con cinco opciones de respuesta desde nunca a casi siempre que se califican de cero a cuatro, en consecuencia, las puntuaciones pueden encontrarse entre cero y cuarenta. Las puntuaciones se manejan en forma dimensional, sin un punto de corte, a mayor puntuación mayor grado de satisfacción laboral. Cuatro ítems con calificación en sentido inverso para evitar el sesgo de respuestas hacia el mismo lado del cuestionario (Quintero, Biela Barrera y Campo, 2007).

Finalmente, Cavalcante (2004) menciona (Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ de Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967; Índice descriptivo del trabajo - JDI de Smith, Balzer y Kravitz 1990; Job Diagnostic Survey JDS de Hackman y Oldham, 1975; Job Satisfaction Survey JSS de Spector, 1985; Job in General Scale JIG de Ironson, 1989; y la escala multidimensional de satisfacción en el trabajo de Shouksmith, Pajo y Jepsen, 1990) que se describen a continuación:

El Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967) tiene como base la teoría de adaptación al trabajo y se presenta de dos formas. La primera y principal, según los autores de este cuestionario, es una versión compuesta por 100 ítems, repartidos en subescalas, con 5 ítems relacionados con varias dimensiones del trabajo, como por ejemplo la supervisión (relaciones humanas), la supervisión (técnica), la actividad, la independencia, la variedad, el estatus social, los valores morales, la seguridad, la autoridad, las políticas y prácticas de la organización, la responsabilidad, la creatividad, las condiciones de trabajo y los colegas de trabajo. Otro aspecto de este cuestionario (el Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ de Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967 citados en Cavalcante, 2004) es su división en dos escalas principales: una escala de satisfacción intrínseca en el trabajo, otra de satisfacción extrínseca. Permitiendo obtener un índice de satisfacción general. Cada ítem posibilita una respuesta de acuerdo con diferentes alternativas presentadas a través de una escala de acotación de cinco puntos.

La segunda forma de este cuestionario (MSQ) es una versión reducida de la primera y, a semejanza de esta, permite medir la satisfacción general en el trabajo, la satisfacción intrínseca en el trabajo y, la satisfacción extrínseca en el trabajo.

El Índice descriptivo del trabajo - JDI de Smith, Balzer y Kravitz (1990), es uno de los cuestionarios más utilizados. Tiene una escala que mide cinco dimensiones relacionadas con el trabajo: la satisfacción con el trabajo; la

satisfacción con el salario; la satisfacción con las promociones; la satisfacción con la supervisión y la satisfacción con los colegas de trabajo. El cuestionario presenta 72 ítems, con 9 o 18 ítems por subescala. Al sumar las puntuaciones de cada ítem, se obtiene el resultado de cada subescala. Cada ítem se caracteriza por una palabra, o por una frase corta, que procura describir el trabajo.

El Job Diagnostic Survey -JDS de Hackman y Oldham (1975, citado por Cavalcante, 2004), fue desarrollado para observar los efectos de las características del trabajo en los individuos. La estructura está compuesta por subescalas (de 2 a 5 ítems) que miden la naturaleza del trabajo y de las tareas, la motivación, la personalidad, los estados psicológicos y las reacciones al trabajo. Una de esas reacciones es, precisamente, la satisfacción en el trabajo y, en este contexto, según el autor permite observar varios aspectos de la satisfacción en el trabajo como, por ejemplo, la seguridad, las recompensas, la supervisión. Los encuestados pueden responder con base en una serie de alternativas (de extremadamente insatisfecho a extremadamente satisfecho), sujetas a una escala de acotación.

En este mismo orden de ideas se encuentra el Job Satisfaction Survey - JSS de Spector (1985), que se asienta en nueve subescalas que procuran medir la satisfacción con cada una de las nueve dimensiones, así como la satisfacción global. La escala contiene 36 ítems (cuatro por dimensión), posibilitando una respuesta de entre varias alternativas sustentadas a través de una escala de acotación (seis puntos). Cada ítem invoca una afirmación favorable o desfavorable con relación a un aspecto del trabajo.

Otro instrumento el Job in General Scale- JIG de Ironson (1989 citado en Cavalcante, 2004) concebido con vistas a evaluar la satisfacción general en el trabajo, dejando como segundo objetivo la medida de algunas dimensiones del trabajo. Según el autor, la satisfacción en el trabajo no deriva de una suma de las diferentes dimensiones del trabajo, debiendo ser medida, a través de una

escala general. Su estructura está compuesta por 18 ítems que se refieren, con una única palabra o a través de frases / afirmaciones cortas, a aspectos relacionados con el trabajo en términos genéricos y, no con relación a dimensiones específicas del trabajo. Permite que el sujeto escoja una de tres alternativas (está de acuerdo: Si; si no sabe?; está en desacuerdo: No).

Finalmente, Cavalcante (2004) menciona la Escala Multidimensional de satisfacción en el trabajo de Shouksmith, Pajo y Jepsen (1990), según este, contempla las siguientes categorías: Salario, oportunidad de ascenso, relación en el ambiente de trabajo y condiciones de trabajo. El instrumento está dividido en tres partes. La primera parte consta de 37 ítems y enfoca la satisfacción en el trabajo en relación con el salario, la oportunidad de ascenso, la relación en el ambiente de trabajo con los colegas y con el superior inmediato. La segunda parte comprende cinco (5) ítems referidos a las condiciones de trabajo. La tercera contiene dos preguntas abiertas, las cuales enfocan las perspectivas personales sobre la satisfacción en el trabajo.

Según la medida de la satisfacción laboral, la revisión bibliográfica permitió identificar la existencia de diferentes técnicas, métodos e instrumentos desarrollados e implementados hasta el momento para la evaluación de las variables o aspectos que interfieren en la actitud de la persona que se encuentra laborando en una organización.

Así mismo, esta investigación bibliográfica permitió referenciar los instrumentos más utilizados y reconocidos para comprobar la satisfacción laboral como el JDI de Smith, Balzer y Kravitz (1990) y el Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ de Weiss, Dawis, England y Lofquist, (1967) citados en Cavalcante (2004). Por otro lado, es relevante mencionar los cuestionarios desarrollados por Meliá y Peiro (1998) debido a que son instrumentos diagnósticos que permiten una evaluación detallada, eficaz y eficiente en el área de la satisfacción laboral de los recursos humanos de la empresa. Adicionalmente, el S4/82 permite informar a nivel global de la

empresa y por departamentos y secciones. Si se está interesado únicamente en una descripción de los grandes factores se puede utilizar el S20/23 y, si solo se requiere una evaluación global del estado de la satisfacción laboral se puede aplicar el S10/12.

A continuación se exponen algunos estudios referentes a la medición de la satisfacción laboral, en los cuales utilizan los instrumentos anteriormente citados.

Investigaciones y Estudios Realizados

Los diferentes estudios o investigaciones de satisfacción laboral encontrados muestran las diversas variables estudiadas como: las ambientales, sociodemográficas, personales y de situaciones asociadas al trabajo; factores perceptivos; y aspectos positivos y negativos, entre otros, que influyen en la satisfacción laboral de los individuos.

En esta monografía se ofrece una revisión de estudios e investigaciones sobre satisfacción laboral en el ámbito de las organizaciones (Vázquez, González y Pérez 2003; Llorente 2005; Ramos y Vez 2006; Gamboa, Gracia, Ripoll y Peiró 2007; Caleb y Weathington 2007; Chiang, Salazar y Núñez 2007; Borra, Gómez y Salas 2007), en el ámbito educativo (Trucco 2003), y en el ámbito de la salud (Fernández, Moinelo, Villanueva, Andrade, Rivera, Gómez, y Parrilla 2000; López, Bernal y Cánovas 2001; Valencia 2001; Parra y Paravic 2002; Fernández y Paravic 2003; Arias 2004; Velarde, Priego y López 2004; Briseño 2005; García, Ruiz y Sánchez 2005; Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz y Llorca 2005; Ponce J. y Ponce G. 2006; Ríos y Godoy 2008), siendo este último uno de los más referenciados en este trabajo, y en el que los autores buscaban medir o analizar la relación entre satisfacción laboral y la calidad de atención prestada por el personal de este campo. En estos estudios los autores se interesaron también en medir los factores del clima

organizacional como la comunicación, el liderazgo, la motivación, y otros aspectos como la reciprocidad y la satisfacción laboral en relación a actividades del trabajo, supervisión, interacción con los compañeros, remuneraciones y ascenso entre otros factores que influyen en la satisfacción laboral de la poblaciones estudiadas en los tres ámbitos laborales: organizacional, educativo y de la salud. A continuación se describen las investigaciones o estudios realizados en esta última década que enriquecen el proceso de investigación. Se considera pertinente describirlas todas, puesto que es uno de los objetivos del estudio. Primeramente se describen aquellas investigaciones cuyas poblaciones fueron objeto de estudio en el campo organizacional, la primera de ellas realizada por Vázquez, González y Pérez (2003) quienes hicieron un análisis de los ítems que componen la prueba de satisfacción laboral Mi Trabajo y Yo. Buscaban superar dos dificultades fundamentales que encontraron en trabajos pilotos iniciales, los cuales, encontraron que se relacionaban directamente con el contenido y la cantidad de sus ítems. Primeramente consideraron necesario eliminar aquellos que no discriminaban significativamente a los sujetos satisfechos de los sujetos insatisfechos, para luego también eliminar otros que a pesar de que en los resultados (trabajos pilotos) alcanzaron discriminaciones satisfactorias, eran casi iguales dentro de una misma sub-escala, resultando una prueba larga y tediosa en su aplicación y calificación. La muestra estuvo compuesta por 599 sujetos, todos trabajadores, hombres y mujeres pertenecientes a la rama de la producción y los servicios y con exigencias laborales diferentes. La prueba consta de cuatro escalas, Mi Puesto de Trabajo y Yo, Mi Grupo de Trabajo y Yo, Mis Condiciones de Trabajo, Mi Centro de trabajo y Yo. Esta escala valorativa pretende evaluar con exactitud el funcionamiento interno del centro de trabajo, con la finalidad de poder adoptar las mejores medidas correctoras. Esta escala consta de 48 afirmaciones relacionadas equitativamente entre las cuatro sub-escalas que indagan sobre la satisfacción laboral del trabajador, éste debe responder en una

escala graduada de cinco puntos que va desde totalmente falso a totalmente cierto. Los autores encontraron que el nivel de comprensión es adecuado, es decir sus ítems son fáciles de responder para la mayoría de los sujetos. Esta afirmación, según los autores, está avalada por el índice de dificultad obtenido que fue de 0.515. En cuanto al promedio del índice de discriminación o selectividad de los 48 ítems resultó algo bajo 0.358, sin embargo, consideraran que es un buen indicador, por el cual afirman que, esos ítems son capaces de discriminar adecuadamente a los sujetos entre sí. Así mismo, muestran que los resultados obtenidos de la consistencia interna ($rc = .891$) y la validez ($rv = .864$) del instrumento total son muy buenos, apoyan los resultados anteriores y además por ellos consideran que se pueden esperar resultados semejantes, cuando se controlen la confiabilidad y la validez en futuras aplicaciones. En cuanto a las sub-escalas resumen lo siguiente: cada una de ellas presenta un buen nivel de dificultad, de discriminación y de validez, por lo tanto son adecuadas para evaluar cada una de las cuestiones que investigan.

Así mismo, Llorente (2005) investigo sobre satisfacción laboral y el objetivo fue realizar un análisis empírico de los determinantes de la satisfacción laboral de los asalariados españoles. Para lo cual planteo un marco teórico derivado de las llamadas teorías de “abajo arriba” obtenidas del campo, de la psicología en el que la satisfacción laboral declarada por el trabajador es el resultado de una serie de efectos contrapuestos provocados por diversos aspectos positivos y negativos asociados al puesto de trabajo. A través de la estimación de modelos pro bit ordenados y utilizando datos de la encuesta de calidad de vida en el trabajo para el periodo 2001- 2004 se analizo cuales de estos aspectos positivos y negativos tuvo un mayor impacto relativo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores españoles. Los resultados obtenidos por Llorente (2005) muestran el salario como uno de los aspectos con mayor impacto positivo y al estrés como al de mayor impacto negativo. Por otra parte, encontró diferencias significativas, entre hombres y mujeres. Como por ejemplo

la mayor importancia que estas dan, a tener un trabajo interesante o a la percepción de unas buenas relaciones interpersonales en el entorno laboral.

También, Ramos y Vez (2006) realizaron un estudio de satisfacción laboral en un taller mecánico, el objetivo de esta investigación fue analizar el grado de satisfacción laboral de una población trabajadora de un taller de reparación de vehículos y maquinaria de obras públicas que había sufrido en el año 2002 un aumento muy importante de los índices de incidencia, frecuencia, gravedad y duración media de la incapacidad sin haber introducido cambios sustanciales en el proceso productivo. La población estudiada compuesta por 31 trabajadores de la plantilla de taller de reparación de maquinaria pesada y automóviles. El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral fue la «Job Satisfaction Scale». En los resultados los autores encontraron que la encuesta de satisfacción laboral que realizaron al personal del taller fue muy significativa. Resaltan que la insatisfacción es total en todos los trabajadores tanto por el trabajo en sí (SI), como por los elementos externos que influyen en el trabajo. Estos resultados los llevaron a pensar que la insatisfacción generalizada en el personal motivo el aumento de la siniestralidad y los tiempos medios de baja laboral tanto por accidente como por enfermedad común.

Gamboa, Gracia, Ripoll y Peiró (2007) afirman en su estudio; que “las transformaciones en el entorno socio-económico de las empresas llevan a éstas a adoptar políticas de flexibilidad laboral y otros cambios en sus prácticas de recursos humanos”. En este contexto, fue importante clarificar, el papel de diferentes variables ambientales y personales que permitieran lograr trabajos con niveles adecuados de satisfacción laboral. El objetivo principal de este trabajo fue analizar el papel directo de la empleabilidad y la iniciativa personal sobre la satisfacción laboral, clarificando si sus efectos son acumulativos e interactivos. Además, analizaron de forma separada la satisfacción laboral intrínseca, extrínseca y social. El estudio fue realizado con una muestra de

1319 trabajadores españoles jóvenes. Los autores muestran en los resultados que la empleabilidad y la iniciativa personal, contribuyen de forma acumulativa a predecir la satisfacción laboral extrínseca, intrínseca y social. Por otra parte, la interacción de empleabilidad e iniciativa incrementa la predicción de la satisfacción extrínseca e intrínseca de tal modo que valores elevados en ambas variables se asocian con niveles más altos de satisfacción intrínseca y extrínseca. Estos resultados muestran claras implicaciones teóricas y prácticas en un contexto en el que la flexibilidad laboral plantea unas nuevas relaciones empleador-empleado y requiere nuevas estrategias de gestión de la carrera por parte del trabajador.

En esta ocasión los investigadores Caleb y Weathington (2007) han sugerido que el optimismo de la disposición está relacionado con el estrés y las consecuencias del mismo. No obstante la naturaleza de esta relación no ha quedado totalmente clara pero, los autores contribuyen al mejor entendimiento de esta relación tras evaluar el optimismo disposicional, el estrés, la satisfacción de vida, y el burnout laboral en una muestra de administradores de restaurantes. Los resultados indicaron que el estrés y el burnout laboral estaban significativamente relacionados; sin embargo esta relación no estaba moderada por el optimismo disposicional. La dimensión de logro del personal disminuido del burnout laboral medio la relación entre optimismo y la satisfacción laboral. También el estrés impacto significativamente las percepciones de logro del personal disminuido y la satisfacción de vida.

Por su parte, Chiang, Salazar y Núñez (2007) realizaron una investigación con el fin de elaborar y validar los instrumentos necesarios para medir las variables del clima organizacional y de la satisfacción laboral de trabajadores de instituciones del sector público. La muestra estuvo compuesta por 547 trabajadores, miembros de 44 grupos y de seis organizaciones. Los autores procedieron a la aplicación de dos escalas: La escala para medir el clima organizacional de Koys y Decottis, (1991), quienes identificaron un

conjunto de ocho dimensiones de clima: Autonomía, Cohesión, Confianza, Presión, Apoyo, Reconocimiento, Equidad e Innovación. Con un total de 40 ítems. Y para medir la satisfacción laboral desarrollaron un instrumento, basado en el cuestionario s21/26 (1990) y el S4/82 (1986) de los autores Meliá y Peiró. Con un total de 39 ítems. Los resultados que obtuvieron muestran que ambas escalas arrojan una fiabilidad mayor de 0,9. Las subescalas de Clima organizacional, entregan una fiabilidad adecuada. La única excepción la presenta la subescala presión donde se observa la menor fiabilidad (0,34). Respecto del instrumento elaborado para medir satisfacción laboral, el análisis factorial les dio seis factores con un coeficiente Alfa alto (entre 0,8 y 0,9).

Borra, Gómez y Salas (2007), realizaron una investigación en el que abordaron el estudio del grado de satisfacción que manifiestan los graduandos universitarios en relación con algunos aspectos al puesto de trabajo actual que ellos desempeñan. El objetivo de esta investigación fue analizar los determinantes de la inserción y de la satisfacción laboral de un grupo concreto de graduados: los que han cursado carrera del área económica en la universidad de Sevilla (diplomado en empresariales, licenciado en economía, licenciado en administración y dirección de empresas y licenciado en investigación y técnicas de mercado). Por tanto, el estudio lo implementaron a partir de una cohorte de jóvenes graduados, utilizando un cuestionario piloto validado convenientemente, la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT). En los resultados los autores confirman que en la evaluación realizada por los encuestados sobre su grado de satisfacción en el trabajo actual los individuos valoran recompensas tanto monetarias como no monetarias. Así, constatan que el salario es una de las fuentes principales de satisfacción laboral. Otra fuente importante, vinculada a la anterior, es ser mando intermedio. Pero también dicen que son importantes las características intangibles del empleo, como el no poder realizarse en el trabajo, y el no poder

conciliar empleo y familia, factores que según los autores reducen la satisfacción de los titulados con sus empleos.

Los estudios encontrados en este caso en el área organizacional evidencian el interés de analizar las diferentes variables que de no ser satisfechas afectan el desempeño laboral de los trabajadores al interior de una organización. Así como también se encontraron estudios en el que sus autores se interesan en analizar los ítems que componen las pruebas, y elaborar y validar pruebas con el fin de obtener instrumentos para la medición de la satisfacción laboral (como por ejemplo, Vázquez, González y Pérez 2003; Chiang, Salazar y Núñez 2007). A continuación se describe el único estudio encontrado en el área educativa, en el que también se analizan las variables que inciden en la satisfacción laboral.

Continuando con los estudios, Trucco (2003), realizó una investigación cuyo objetivo fue analizar aquellos factores que influyen en la actitud de los profesores hacia las políticas de reforma. Para tal fin indagó en variables que tienen que ver con la subjetividad del individuo, como son su sentido de vocación, el sentido de participación en los procesos, y los distintos niveles de satisfacción personal. La muestra estuvo compuesta por profesores de colegios municipalizados y particulares subvencionados de las regiones I a X y Gran Santiago urbano de Chile. El tamaño de la muestra: 1.000 casos en 280 establecimientos educacionales del país. Este estudio está basado en encuesta a docentes financiada por el Ministerio de Educación y llevada a cabo por el PNUD. La satisfacción del profesorado con las condiciones laborales se midió a través de variables (valoradas por escala likert de 1-7) que tienen que ver con la satisfacción de los docentes con los distintos aspectos institucionales de su vida laboral y la satisfacción con la remuneración. Las variables en cuestión fueron: El acceso a atención médica y salud, Acceso a planes de pensión y jubilación, Las responsabilidades y tareas en su lugar de trabajo, Las oportunidades de acceder a perfeccionamiento, La calidad del ambiente laboral

en general, La distribución de las horas y días de trabajo, El total de horas que trabaja a la semana, La estabilidad de su empleo, La posibilidad de equilibrar el tiempo que dedica a la familia y al trabajo, El tiempo de viaje hasta su lugar de trabajo, Su remuneración. De acuerdo con Trucco (2003), y para el tema de interés en esta monografía, se muestran los resultados de la variable satisfacción con la vida laboral. Según el autor esta es una variable clave asociada a la disposición que presentan los profesores frente a la Reforma Educacional. Dice que quienes están más satisfechos en el ámbito laboral son aquellos que tienen una percepción más positiva de la Reforma. Por otra parte, dice que, los profesores menos satisfechos con los distintos aspectos de su vida laboral, son aquellos profesores más jóvenes (mayor presencia de docentes de entre 31 y 50 años), donde hay más hombres que imparten enseñanza en la educación media municipal que en el resto de la población docente.

Este estudio del área educativa muestra que las personas que se encuentran más satisfechas son aquellas personas que tienen una percepción positiva hacia las políticas contempladas en la reforma educativa.

Finalmente al referenciar las investigaciones en el área de la salud, es importante resaltar que el objeto de estudio de estas investigaciones no difiere unos de otros, debido a que lo que buscaban los autores era medir el nivel de satisfacción del personal que labora en unidades medicas u hospitalarias y como afectaba esta satisfacción o insatisfacción, dado el caso, en la prestación de los servicios o atención a los pacientes.

Un primer estudio en este campo es el llevado a cabo por Fernández, Moinelo, Villanueva, Andrade, Rivera, Gómez, y Parrilla (2000) realizaron un estudio partiendo del saber que, la implantación de un modelo de calidad total requiere conocer la satisfacción laboral de los trabajadores. Buscaron averiguar el nivel de satisfacción global y de cada uno de los trabajadores de Atención Primaria del Área 10, del insalud de Madrid. Las dimensiones que los autores

analizaron en este estudio son las siguientes: exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción laboral, monotonía laboral, relaciones entre profesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo y relaciones interpersonales entre compañeros. La muestra estuvo compuesta por 668 profesionales sanitarios y no sanitarios del área. Emplearon el cuestionario Font Roja, adaptado por Aranaz, de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study, Este cuestionario mide la satisfacción laboral a través de una escala de 1 (menor grado de satisfacción) a 5 (mayor grado de satisfacción) y ha sido utilizado en el medio hospitalario. Los autores encontraron en esta investigación que la puntuación media de la satisfacción fue de 3,12 (Error Típico ET= 0,017). Las dimensiones menos valoradas fueron la tensión relacionada con el trabajo, con una media de 2,30 (ET= 0,041) y la promoción profesional con una media de 2,42 (ET= 0,038). La dimensión más valorada fue la competencia profesional con una media de 4,01 (ET= 0,058). El cuestionario fue respondido por el 80% de la población.

Siguiendo esta misma línea de investigación en el campo de la salud López, Bernal y Cánovas (2001), buscaron conocer el nivel de satisfacción laboral y analizar sus componentes en los trabajadores de un hospital Comarcal de Murcia. La población de estudio estuvo conformada por todos los trabajadores del hospital del noroeste de Murcia (401). En esta investigación utilizaron el mismo cuestionario de la investigación anteriormente descrita, el cuestionario de satisfacción Font Roja (27 ítems valorados por escala Likert 1-5) y un cuestionario que recoge variables sociodemográficas y asociadas al puesto de trabajo. Relacionaron cada dimensión de la satisfacción laboral con las variables independientes. Los autores encontraron que ciento noventa y nueve de 401 trabajadores respondieron al cuestionario lo que supone un índice de respuesta al 49,6%. La satisfacción global fue de 3,21(IC95%). Las dimensiones menos valoradas fueron la presión laboral (2,06, IC95%) y la promoción profesional (1,60, IC95%). Las dimensiones más valoradas son la

competencia profesional (3,92, IC95%) y la relación con los superiores (4,02, IC95%).

En síntesis, los resultados encontrados en la investigación realizada por Fernández, Moinelo, Villanueva, Andrade, Rivera, Gómez, y Parrilla (2000) son similares a los obtenidos por López, Bernal y Cánovas (2001) en su investigación con profesionales de atención hospitalaria y extra hospitalaria de comunidades del insalud de Madrid y del Noroeste de Murcia respectivamente, coincidiendo en mencionar que la alta presión laboral y la escasez de promoción profesional son los puntos peor valorados por los trabajadores, y la competencia profesional como la dimensión más valorada.

Valencia (2001), realizó una propuesta para medir la relación supervisión-satisfacción laboral en enfermería, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables: método directo de supervisión, método indirecto de supervisión y la satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución hospitalaria, se diseñó y validó una cédula. La población, aplicaron una prueba piloto a 30 enfermeras inscritas en el programa de estudios complementarios de licenciatura en enfermería, en la escuela superior de enfermería y obstetricia del Instituto Politécnico Nacional. Posterior a ésta, hicieron ajustes y se encuestó a 76 enfermeras en total: 36 enfermeras especialistas, 25 enfermeras generales y 15 licenciadas en enfermería de los turnos vespertino y nocturno en una institución de tercer nivel de atención, asignadas a los servicios de hospitalización, con un año de antigüedad y contrato definitivo y que accedieran a contestar el cuestionario de respuesta. No incluyeron a personal que estuviera desempeñándose en un puesto administrativo. El instrumento que utilizaron en esta investigación con 66 reactivos, consta de: I) Instrucciones para su llenado, II) Preguntas que constituyen las variables intervinientes, III) Variable métodos directos de supervisión, IV) Variable métodos indirectos de supervisión, V) Variable satisfacción laboral y VI) Espacio para algún comentario, que el encuestado

considere respecto a la cédula o tema de investigación. En los resultados el autor menciona que se realizó una primera prueba del instrumento a 30 enfermeras. Corregida la cédula aplicaron una segunda prueba piloto a 76 enfermeras. El programa estadístico SPSS 9 demostró confiabilidad del instrumento, un α de Cronbach de 0.86. Encontrando que el instrumento si mide la relación entre los métodos de supervisión y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Otro estudio encontrado fue el realizado por Parra y Paravic (2002), el objetivo de este estudio consistió en conocer el nivel de satisfacción laboral de las/os enfermeras/os que trabajan en el Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y en los diversos SAMU de la Octava Región, en Chile. La muestra estuvo constituida por todas las/os enfermeras/os que trabajan en el SAMU Metropolitano y los diversos SAMU de la Octava Región, Chile, con un $N = 54$. Para la recolección de la información utilizaron el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) creado por Smith (1969 citado en Parra y Paravic, 2002), este mide la satisfacción laboral en relación a actividades del trabajo, supervisor o jefe, interacción con los pares, remuneraciones y promoción y ascenso, y un instrumento creado por los autores de este estudio para la recolección de datos sociodemográficos. En los resultados los autores muestran que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable actividades del trabajo es aquella con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os. Las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os. También encontraron que no existen diferencias entre el grado de satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os que postularon en primera opción a enfermería a su ingreso a la universidad de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción. Así mismo, encontraron que existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y la satisfacción con su vida personal.

Así mismo, Fernández y Paravic (2003) realizaron un estudio sobre el nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. Esta investigación de tipo descriptivo y correlacional tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile, e identificar algunos factores relacionados con esta satisfacción. También se plantearon algunos objetivos específicos con los que buscaban en términos generales conocer y relacionar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales tanto a nivel público como privado, en relación a su vida personal y laboral. En esta investigación trabajaron con el 50% de las enfermeras del sector público y el 100% de las del sector privado. Excluyeron dos centros hospitalarios que participaron en la prueba piloto (uno público y otro privado), cada uno con seis enfermeras. Por lo que la muestra quedó constituida por 248 enfermeras hospitalarias, 147 del sector público y 101 enfermeras del sector privado. Para la recolección de la información utilizaron los siguientes instrumentos: una encuesta elaborada por la autora, relacionada con los datos biosociodemográficos de las enfermeras; la subescala de condiciones físicas del trabajo de Bolda (1958), y el Índice de Descripción del Trabajo de Smith (1969). Por último, utilizaron una escala análoga visual, con la que midieron el nivel de satisfacción laboral general y la satisfacción con la vida personal, además de una pregunta cerrada, relacionada con el lugar de postulación que ocupó en enfermería al momento de ingresar a la universidad. Algunos de los resultados más relevantes fueron: las enfermeras hospitalarias se encontraban sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encontraban más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La

interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad.

Arias (2004), realizó una investigación para analizar si los factores del clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN) en Costa Rica. Para el análisis empleó las teorías de Maslow y de Herzberg. La muestra fue de 36 personas que laboraban en la UNCIN del HNN. Según el autor los datos los recopiló a través de cuestionario, entrevista estructurada, lista de cotejo y triangulación y fueron analizados por medio de Microsoft Excel. En cuanto a los resultados el autor dice que la comunicación se definió satisfactoria; pero recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo, lo calificó como satisfactorio; aunque a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. La motivación por el trabajo la describe como fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del área, como las del Hospital, dice que, deben analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. Y finalmente la reciprocidad, la determinó como satisfactoria y recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos.

Por su parte, Velarde, Priego y López (2004), realizaron un estudio con el objetivo de identificar el grado de satisfacción laboral que tiene el médico general de la consulta externa. La población estuvo compuesta por 45 médicos (24 del turno matutino y 21 del turno vespertino) que laboran en el servicio de consulta externa general del Centro Médico ISSET. El instrumento utilizado en este estudio fue un cuestionario mixto con 22 preguntas, estructurado en 5 apartados que comprenden, ficha de identificación y 4 dimensiones de análisis:

Reconocimiento a la Labor, Problemática Laboral, condiciones de Trabajo, área de Trabajo. Los resultados de acuerdo a los autores apuntan que, para las 3 primeras dimensiones de análisis el índice resulto ser menor a .5; por lo que dicen que existe insatisfacción por falta de capacitación, becas, estímulos, reconocimientos, promoción profesional, personal médico para atender la demanda, además de que existe desorganización. Y encontraron que solo para la dimensión «área de trabajo» el índice de satisfacción fue mayor a .5, influyendo el hecho de que el área es de reciente creación.

Briseño (2005), en su investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en un hospital público. Para tal fin realizó un estudio prospectivo de corte transversal, en el cual analizó los diferentes componentes de la satisfacción laboral. Aplicó un cuestionario para valorar el grado de satisfacción laboral agregando variables socio demográficas como sexo, edad y capacitación en enfermería del personal del Hospital Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina. El autor presenta los resultados de un grupo de enfermeros (n= 50), con edad comprendida entre 21 y 60 años, el 70% (n= 35) de sexo femenino. El nivel de capacitación está representado por un 80% de auxiliares de enfermería. El 90% (n= 45) se encuentra insatisfecho, y solo un 10% (n= 5) manifiestan estar bastante satisfechos. Encuentra que la insatisfacción es mayor en las mujeres que en los hombres y en los niveles inferiores de capacitación profesional, y que el grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral.

Otro estudio encontrado fue el realizado por García, Ruiz y Sánchez (2005), el objetivo del presente estudio fue evaluar la satisfacción laboral del personal de las fundaciones sanitarias públicas en Galicia. Con una muestra aleatoria de los trabajadores de tres Fundaciones Sanitarias (Fundación Pública Hospital de Barbanza, Fundación Pública Hospital Virxen de Xunqueira y Fundación Pública Hospital de Salnés), ubicadas en la Comunidad Autónoma de Galicia, utilizando el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

modificado, de la Unidad de Investigación de Psicometría de departamento Psicología de la Seguridad Laboral de la Universidad de Valencia. Dicho cuestionario, consta de 26 ítems de respuesta dicotómica, permite un diagnóstico diferencial de las principales dimensiones de la satisfacción laboral y tiene comprobada y acreditada su validez. En este estudio suprimieron dos preguntas sobre condiciones físicas del trabajo y añadieron 4 relacionadas con la satisfacción con la fundación. Los autores encontraron que la población estudiada tenía una edad media de 31,42 años, una antigüedad en la fundación de 2,76 años y trabajaba un promedio de 42,86 horas semanales. El 73,57 % eran mujeres. En las respuestas encontradas sólo 11 (39,28 %) de las mismas alcanzaron valores superiores al 50 % de respuestas positivas. Un 24,1 % consideran que las fundaciones funcionan mejor que los centros tradicionales y un 40,8 % no se trasladarían a un centro de gestión tradicional si les fuera posible. Usaron índices sintéticos de satisfacción con los siguientes resultados: intrínseca 7,15; calidad de producción 5,5; supervisión y participación 4,84; total 4,05; ambiente físico 3,7; remuneración y prestaciones 2,83; cantidad de producción 2,8 y valoración fundación 2,5. Se encontró una relación significativa y negativa entre la antigüedad y los índices de remuneración y prestaciones e intrínseco, y de las horas semanales trabajadas con el de remuneración y prestaciones.

Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz y Llorca (2005) realizaron un estudio transversal a partir del modelo EFQM, el objetivo de este estudio fue Identificar la influencia de las dimensiones del apartado personas y características sociodemográficas del modelo EFQM en la alta satisfacción de los trabajadores de un hospital comarcal. La población estudiada fueron trabajadores de un hospital comarcal del país vasco. El instrumento aplicado fue la encuesta de satisfacción de las personas del País Vasco. En este tuvieron en cuenta dos variables: de resultado: es decir el alto grado de satisfacción (percentil 75 o mayor). Y Variables independientes: donde tuvieron

en cuenta características sociodemográficas de las personas y las organizacionales. En cuanto a los resultados Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz y Llorca (2005) encontraron que, en una escala del 0 al 10, la satisfacción general obtuvo una puntuación media (desviación estándar) de 5,95 (2). El 25% de los trabajadores valoró su satisfacción general con el clima organizacional como = 8. Los aspectos mejor considerados fueron: el plan medioambiental, la relación jerárquica, la promoción y el desarrollo profesional. Los apartados peor valorados fueron la retribución, el conocimiento y la identificación con los objetivos, y la formación. Las variables más relacionadas con el efecto fueron la percepción favorable de la formación (OR ajustada = 5,04; IC del 95%, 2,16-11,77), y el reconocimiento del trabajo realizado (OR ajustado = 4,68; IC del 95%, 2,20-10,08). Los factores sociodemográficos presentaron menor influencia sobre la satisfacción. En esta investigación se encontró que en el hospital casi la mitad de las personas se consideran satisfechas/muy satisfechas con el clima organizacional. La satisfacción está fuertemente asociada a la valoración positiva de características propias de la organización.

Ponce J. y Ponce G. (2006) realizaron un estudio sobre la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de la atención del personal de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. El objetivo de esta investigación fue describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de la atención. Para la evaluación de la satisfacción laboral de las enfermeras utilizaron el instrumento índice de satisfacción laboral 66 (ISL* 66), y para la medición de la satisfacción del paciente por la atención recibida del personal de enfermería, emplearon un instrumento para evaluar la calidad de la atención médica. El tamaño de la muestra calculada para proporciones fue de 91 enfermeras y 182 pacientes cuya selección la realizaron al azar, en los tres turnos. Para el análisis de los datos, obtuvieron frecuencias absolutas y relativas. En este caso la satisfacción laboral

alcanzó un índice global de 3.42; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción. 50% de los usuarios encuestados, considera insuficiente la calidad de atención recibida. Los índices más altos de satisfacción se encontraron en pacientes de 46 a 60 años de edad, escolaridad primaria y licenciatura. En los resultados encontraron que la satisfacción laboral está relacionada con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como con las condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario, está ligada, con el trato del personal. Concluyendo que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de la atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

Para finalizar con la línea de estudios de satisfacción laboral en el área de la salud Ríos y Godoy (2008), realizaron un estudio cuyo objetivo consistió en estimar el nivel de satisfacción laboral y evaluar el estado de salud general percibida en una muestra de profesionales de enfermería de urgencias. La población estuvo integrada por el personal de enfermería del Servicio de Urgencias del Hospital Morales Meseguer de Murcia. Utilizaron 3 instrumentos de evaluación: 1 encuesta de variables sociodemográficas y laborales, y 2 cuestionarios validados: el cuestionario de satisfacción laboral Font Roja (1988) y el General Health Questionnaire (GHQ-28) de Goldberg, adaptado y validado por Lobo (1986), para la evaluación del estado general de salud percibido. Los autores encontraron que los profesionales de sexo femenino muestran mayor satisfacción laboral global (3,40; DE = 0,50) que los profesionales de sexo masculino (3,19; DE = 0,10) ($p < 0,05$). Los profesionales de enfermería muestran mayor satisfacción con la dimensión de tensión laboral (2,99; DE = 0,55) que los auxiliares de enfermería (2,55; DE = 0,62) ($p < 0,05$). En cuanto a la media global de salud general percibida fue de 4,42 (DE = 5,48). El 25,5% de los profesionales estudiados presenta vulnerabilidad en su salud psíquica. Ríos y Godoy (2008) dicen que cuanto mayor es la satisfacción laboral, la salud general percibida es menor ($r = 0,282$; $p = 0,037$).

Los diferentes estudios o investigaciones de satisfacción laboral encontrados durante esta revisión bibliográfica en el área organizacional, área educativa y el área de la salud realmente no difieren en su objeto de estudio puesto que los autores buscan medir el nivel de satisfacción global de los empleados y como incide esta en el desempeño de los trabajadores y por consiguiente en la productividad y el éxito de la empresa.

Así mismo, se encontraron estudios encaminados en analizar los ítems de las pruebas, por ejemplo, el estudio realizado por Vázquez, González y Pérez (2003), en este los autores analizaron los ítems de la prueba de satisfacción Laboral Mi Trabajo y Yo. Por otra parte, en los estudios se evidencia los diferentes instrumentos que emplearon los autores para recoger la información, entre estos se encuentran instrumentos utilizados en el ámbito organizacional como el índice de descripción del trabajo (IDT) de Smith (1969); el Job Satisfaction Scale de Warr, Cook y Wall citados por Carrillo y Vez (2006) y el S21/26 de Meliá y Peiro (1998), entre otros; la primera escala es especialmente indicada para el trabajo con operarios aunque puede ser perfectamente aplicada a directivos o estudiantes;. En el ámbito educativo, se encontró un estudio realizado por Trucco (2003), en donde se utilizó una encuesta para los docentes en la que buscaba analizar aquellos factores que influían en la actitud de los profesores hacia las políticas de reforma. En el ámbito de la salud, se encontró la subescala de condiciones físicas del trabajo de Bolda (1958); el Font Roja; entre otros.

También se encontraron estudios en los que utilizaron cuestionarios que recogen variables sociodemográficas y asociadas al puesto de trabajo, esto aplica para los tres ámbitos (véase, por ejemplo, Cabana, 2007; Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz y Llorca, 2005; Fernández y Paravic, 2003). Así mismo, se encontraron estudios en el que los autores se basaron en otros instrumentos (S21/26 y S4/82) para luego ellos desarrollar otros, tal es el caso del estudio realizado por Chiang, Salazar y Núñez (2007). Algunos de los

instrumentos utilizados en los estudios encontrados se mencionan en este trabajo.

Finalmente estas investigaciones tratan el tema de satisfacción laboral a partir del estudio de variables relacionadas con esta temática, empleando instrumentos que han sido validados y utilizados anteriormente en otros estudios, con el fin, que a partir de los hallazgos encontrados, sean estos evidencia para aplicar en la medida de lo posible en cualquier campo laboral y lograr obtener trabajadores con niveles adecuados de satisfacción laboral; además de soporte para futuras investigaciones.

CAPITULO TERCERO

MÉTODO

Tipo de investigación

Esta investigación se basa en una revisión bibliográfica y de artículos científicos que busca identificar diferentes técnicas o instrumentos que midan satisfacción laboral a través de una revisión de la evidencia empírica y el abordaje conceptual en libros, artículos e investigaciones. De acuerdo a lo anterior se tuvo en cuenta el método general de investigación científico de Hernández, Fernández y Batista (1998). En este trabajo una vez se tuvo el tema de investigación se establecieron objetivos generales y objetivos específicos. A través de la revisión bibliográfica se procedió a seleccionar y analizar la información encontrada en torno a la medición y evaluación de la satisfacción laboral para la construcción del marco teórico y desarrollar los aspectos anteriormente mencionados teniendo en cuenta que es de carácter descriptivo.

Fuentes de datos

De acuerdo con Hernández (2003) la revisión de la literatura consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante para el objeto de estudio. Esta revisión debe ser selectiva. El autor distingue tres tipos básicos de fuentes de información para llevar a cabo la revisión de la literatura: Fuentes primarias (directas): constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica y proporcionan datos de primera mano. Los datos primarios, son la información inicial con la que se cuenta para desarrollar un determinado proyecto. Es la información básica de

trabajo, son los datos mínimos necesarios y requeridos para la realización de un análisis determinado.

Fuentes secundarias: son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular (son listados de fuentes primarias), es decir, reprocesan información de primera mano. Fuentes terciarias: se trata de documentos que compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas, así como nombres de boletines, conferencias y simposios, sitios web, empresas y asociaciones industriales y de diversos servicios, etc. Sin embargo, cabe señalar que esta técnica no consiste en recopilar y analizar toda la información y datos existentes, sino que se debe seleccionar la información y los datos que se estimen oportunos por su relevancia para el proyecto de investigación y se han de contrastar distintas fuentes, formas y perspectivas de tratar el tema objeto de estudio.

En esta investigación, se identificaron fuentes de tipo primaria, secundaria y terciaria. Las fuentes primarias en esta investigación se obtuvo de libros relacionados con el comportamiento del personal al interior de la organización, de los cuales se destacan autores como: Kinicki y Kreitner (2003), Schermerhorn (2005), Hellriegel, Slocum y Woodman (1999) cada uno con un ejemplar titulado "Comportamiento Organizacional". Otros libros revisados fueron los de autores como Muchinsky, "Psicología Industrial (2000)", Landy y Conte "Psicología Industrial (2004)", y Spector, "Psicología Industrial y Organizacional. Investigación y Práctica (2002)". Finalmente la monografía de Daza y Porto, "Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones (2007)". Las fuentes secundarias ayudan a detectar las referencias necesarias, ejemplo de esto son publicaciones de artículos de internet, como el de Aparicio, titulado "La insatisfacción Laboral (2005)"; Así mismo bases de datos como EBSCO, en la que se encontró la investigación de Caleb, Hayes y Weathington, titulada "Optimism, stress, life satisfaction and job burnout in restaurant managers (2007)". Las fuentes terciarias en este caso

están asociadas con sitios web como la titulada Psicología de la Seguridad Laboral <http://www.uv.es/seguridadlaboral>.

Unidades de análisis

Para llevar a cabo el análisis de la información encontrada en la revisión de la literatura se estableció un orden temático que permitiera el desarrollo del mismo, primero se tuvo en cuenta la conceptualización y definición de la satisfacción laboral, incluyendo el planteamiento de diversos autores como Spector (2002), Conte y Landy (2004), Schermerhorn (2005), quienes resaltan en sus definiciones aspectos asociados a la satisfacción laboral como el estado de ánimo, actitudes, sentimientos y comportamientos en general manifestados por las personas al interior de una organización.

En segundo lugar se mencionan las características asociadas a la satisfacción laboral en las que se mencionan las variables asociadas al tema.

El tercer punto hace referencia a los modelos o teorías que explican las causas de la satisfacción laboral, en este caso bajo la perspectiva de cuatro autores: Kinicki y Kreitner (2003), mencionan cinco modelos, el de la satisfacción de las necesidades. El segundo autor, plantea un segundo modelo, el modelo de las discrepancias. Un tercer modelo planteado por los autores anteriormente mencionados, el logro de valores. También plantean el modelo de la equidad y el quinto modelo el de la predisposición genética. Otra teoría de la satisfacción laboral es la planteada por Herzberg (1959), citado en Pérez y Fidalgo, (1998) quien propone una teoría de satisfacción en el trabajo, denominada teoría de los dos factores. Finalmente el modelo y las teorías mencionadas por Cavalcante (2004), sobre satisfacción laboral: El modelo de las características de la función (Hackman y Oldham 1980); la teoría de adaptación al trabajo (Dawis y Lofquist, 1984); y, la teoría del grupo de referencia social (Korman ,1978).

En el cuarto punto se mencionan y describen los diferentes instrumentos que se han utilizado para la evaluación de la satisfacción laboral en diferentes situaciones, de acuerdo a lo encontrado en la revisión bibliográfica. En el quinto punto se analizó los diferentes estudios o investigaciones que se han realizado y que se encontraron durante la revisión.

Procedimiento

Con el fin de obtener la información precisa e idónea para la realización de este trabajo, se consultan diferentes medios como el Internet, libros, e investigaciones referentes al tema. Luego de esta búsqueda minuciosa se organizaron las referencias de tal forma que facilitara el análisis de la información recolectada. Una vez seleccionada y organizada la información se realizó la construcción del marco teórico basado en la literatura encontrada. Finalizado el marco teórico se elaboraron las conclusiones y comentarios analizando y resaltando los puntos más significativos en cuanto al tema de evaluación o técnicas de medición de la satisfacción laboral. Las referencias bibliográficas corresponden a textos de algunos exponentes especializados en la evaluación de la satisfacción laboral como Paúl Spector, Paúl .M. Muchinsky, Frank J. Landy, Jeffrey M. Conte, entre otros.

CAPITULO CUARTO

CONCLUSIÓN

De acuerdo a la revisión de la literatura se encontró que la satisfacción laboral es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones, que puede ser interpretada bajo el reflejo de la calidad del acople o ajuste laboral, el cual está dado por el desarrollo ecuánime en el empleo entre trabajadores y organizaciones laborales, es decir, que se experimentarán mayores niveles de satisfacción laboral siempre y cuando se logre un equilibrio entre trabajadores y empresa. Por otra parte, existen muchas definiciones en torno a esta temática, desde perspectivas de autores que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos, o respuestas afectivas al trabajo (Locke, 1976 citado en Cavalcante, 2004; Muchinsky, 2004; Conte y Landy, 2004; Cantera, 1998). Desde otra perspectiva se encuentran autores (Spector 2002; Hellriegel, Slocum y Woodman, 1999; Schermerhorn, 2005) que definen la satisfacción laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo, atendiendo tres componentes: cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectiva (sentimientos, emociones positivas o negativas) y comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).

Siguiendo con los autores es relevante mencionar la teoría propuesta por Toro (1985 citado en Marín y Velasco, 2005) investigador colombiano quien se ha consolidado en el campo de la motivación laboral, expresando que esta hace referencia a la escogencia y el esfuerzo que una persona ejerce en la actuación laboral, a diferencia de la satisfacción laboral que se refiere a los sentimientos de afecto y agrado que una persona desarrolla en relación con las condiciones

de su trabajo. También dice que los efectos de la motivación se miden en desempeño, desarrollando así tres dimensiones en relación con la motivación laboral: dimensión de condiciones motivacionales internas (logro, poder, afiliación, autorrealización, reconocimiento), externas (supervisión, contenido de trabajo, salario, promoción, entre otras) y de relación entre lo interno y lo externo. Estas dimensiones guardan correlación con las expuestas por los diferentes autores que evalúan la satisfacción laboral, asociadas al puesto de trabajo, a la actividad que desempeña la persona, a las características de la empresa y estilo de personalidad del empleado.

Teniendo en cuenta las aportaciones de los diferentes autores, descritas en esta monografía, se infiere que la satisfacción laboral implica distintos aspectos relacionados con el trabajo, que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, generando situaciones y respuestas positivas o negativas, según los agentes implicados en las tareas laborales.

Por otra parte, con relación a las teorías y modelos que explican la satisfacción en el trabajo se encontraron teorías clásicas como la teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones, entre otras como: El modelo de las características de la función, la teoría de adaptación al trabajo y la teoría del grupo de referencia social y los cinco modelos postulados por Kinicki y Kreitner (2003). En los postulados de estas teorías y modelos se puede notar que las explicaciones se centran en personas y otros modelos se centran en las situaciones, causales de la satisfacción laboral. Es decir que unos modelos se centran en explicar la satisfacción laboral a partir de las necesidades y estilo de vida o características asociadas a la personalidad del trabajador, además de las expectativas que el individuo tenga hacia su trabajo y que finalmente le contribuyan a su desarrollo personal. Un ejemplo de esta explicación está dado en los modelos expuestos por Kinicki y Kreitner (2003). Por otra parte los modelos que se centran en las situaciones explican la variedad de

implicaciones que se pueden generar en el ambiente laboral a partir de las normas, políticas, las relaciones laborales, el contenido del trabajo, el nivel de la tarea, el significado de la tarea, entre otros aspectos situacionales que inciden en la satisfacción laboral del trabajador.

En cuanto a los instrumentos que se han utilizado se encontró que los métodos utilizados para medir la satisfacción en el trabajo son los métodos directos y los indirectos. Por lo que se refiere a los métodos directos, se destaca la utilización del cuestionario como aquello que se ha utilizado más frecuentemente. Este instrumento permite la recogida de la información a nivel de las actitudes de los trabajadores con relación a múltiples dimensiones del trabajo. Las personas pueden responder, en la mayoría de los casos, escogiendo una de las diversas alternativas presentadas sobre la forma de una escala de acotación. También es usual utilizar otros métodos como la entrevista, el método de los incidentes críticos y la comparación (Harpaz, 1983 citado por Cavalcante ,2004).

Peiró y Pietro (1996 citado en Cavalcante, 2004) dicen que los métodos indirectos procuran minimizar desviaciones de las informaciones y obtener información más precisa de las verdaderas actitudes de las personas, en contrapartida al formalismo de los métodos directos. Pero, los métodos indirectos presentan una serie de inconvenientes significativos, fundamentalmente sobre la subjetividad de las interpretaciones y la dificultad de cuantificación de las respuestas de los sujetos. Según estos autores, los métodos indirectos más utilizados son las técnicas proyectivas (escalas de rostro de las personas, interpretación de diseños, completar frases). La persona, al interpretar los diseños o al completar las frases revelara, sin saberlo, sus actitudes.

En esta revisión se encontró una familia de cuestionarios (S4/82, S20/23, S10/12, S21/26) de Meliá y Peiró (1998), desarrollados y validados para la medida de la satisfacción laboral considerando numerosas

investigaciones realizadas por los autores anteriormente mencionados. A la vez los autores han pretendido tener muy presentes las necesidades y las dificultades que el psicólogo de las organizaciones encuentra cuando se enfrenta con la tarea de medir la satisfacción en el trabajo profesional aplicado. En conjunto, estos cuestionarios constituyen un paquete de instrumentos útil y contrastado, adaptado a diversas necesidades y condiciones.

A continuación en la tabla 2 se comparan los campos de contenido que cubren los factores de cada uno de los cuestionarios de satisfacción que estos autores han desarrollado en los últimos años. Los números incluidos en el interior de la tabla significan el número del factor que explícitamente cubre ese contenido. Según los autores, el muestreo de contenido es más amplio, pero han reducido la tabla únicamente a los aspectos principales que han supuesto la interpretación y denominación de los factores. Por ejemplo, el S4/82 si que dispone de ítems para evaluar la satisfacción ante la productividad y la calidad integrados en otros factores, no obstante los autores dicen que no hay factores explícitos para esos contenidos este hecho no ha sido reflejado en la tabla. Lo mismo sucede con la satisfacción con las relaciones personales, presenta algún ítem para su evaluación en el S20/23 y en el S21/26, pero que no constituye un factor en estos instrumentos. Como puede observarse, el S21/26 cubre básicamente los mismos campos que el S20/23 y que el S4/82. Esas dimensiones se han mostrado centrales en un buen número de investigaciones y cuestionarios para la medida de la satisfacción.

Tabla 2: Campos de Contenido de los Cuestionarios de Satisfacción

Cuestionarios de satisfacción laboral				
Campos de contenido	S4/82	S20/23	S10/12	S21/26
Satisfacción con la Supervisión	1	1	1	1
Satisfacción con el Ambiente Físico	2	2	2	4
Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	3y5	3	3	2
Satisfacción intrínseca del trabajo	4	4		3
Satisfacción con la participación	1	5		1
Satisfacción con la relaciones personales	6			
Satisfacción con la cantidad de producción				5
Satisfacción con la calidad de producción				6
Nº de ítems	82	23	12	26
Nº alternativas de respuestas	7	7	7	2

Otros instrumentos encontrados de satisfacción laboral fueron: La escala general de satisfacción NTP 394 (Pérez & Fidalgo, 1998). El Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall y Hullin (1990), es el de uso más generalizado entre los investigadores. Otra escala popular de satisfacción laboral es el de Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) de Weiss, Dawis, Lofquist y England (1967). Entre otros instrumentos que se describen en esta investigación como marco referencial de la misma.

Los instrumentos encontrados en esta revisión bibliográfica hacen parte del método directo, es decir cuestionarios que permiten evaluar diferentes factores relacionados con la organización y con las características personales del empleado. Para el caso de los cuestionarios como una de las herramientas más utilizadas es preciso resaltar la importancia que estos pueden agregar al estudio de la satisfacción laboral ya que cada versión tiene como finalidad recopilar información acerca de las percepciones que tiene cada individuo dejando ver a los expertos en el tema y de forma global cuales son las

motivaciones , expectativas y necesidades que tiene cada población ,como también en que aspectos puede contribuir la organización y la psicología para trabajar sobre las debilidades o amenazas que se puedan identificar . Cabe agregar que el uso de otras herramientas como son las entrevistas podrían generar mayor información sin embargo esta técnica no es una de las más utilizadas porque de alguna manera generan mayores costos y tiempo.

Resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos. Las investigaciones sobre el papel que juega la satisfacción laboral en la explicación de los comportamientos individuales en los mercados de trabajo, son aún escasas en número, probablemente por las dificultades para encontrar bases de datos apropiadas para el estudio de la temática en cuestión. Sumado a esto, hay que decir que la revisión conceptual no fue muy fácil debido al escaso soporte de la literatura encontrado en esta temática pero, finalmente con el material encontrado se saco adelante el tema de investigación y los objetivos propuestos.

En síntesis, las investigaciones encontradas muestran ampliamente el interés de los autores por estudiar las variables asociadas a la satisfacción laboral y la manera como estas influyen en el comportamiento del individuo en el contexto laboral. Las poblaciones estudiadas están compuestas por trabajadores de taller reparador de vehículos, profesionales en: medicina, enfermería, economía, pedagogía y asalariados en general. La mayor parte de estudios encontrados en esta investigación se dan en el campo laboral de la salud, en los que estudian los diferentes aspectos relacionados con la satisfacción laboral del trabajador y la calidad de atención que estos prestan hacia el cliente externo. Así mismo, los estudios encontrados en el campo laboral organizacional y el educativo no difieren en cuanto a los aspectos, factores o dimensiones que buscan evaluar el nivel de satisfacción de los

empleados en cuanto a motivación intrínseca y extrínseca, que puede influir de manera positiva o negativa en la calidad del trabajo y en el desarrollo de la empresa.

Por otra parte, los resultados de las investigaciones organizacionales difieren de los de la salud en el aspecto salarial, siendo este valorado por las poblaciones estudiadas en el campo organizacional como el aspecto más relevante o positivo que genera satisfacción laboral; mientras que en el campo de la salud los estudios muestran que las personas se encuentran más satisfechas con las actividades que realizan y la competencia profesional, es decir que el comportamiento de las poblaciones estudiadas en el sector organizacional está sujeto bajo motivación extrínseca, y el del sector de la salud está bajo motivación intrínseca. En relación a lo anterior, el punto de vista sobre satisfacción laboral manejado por Toro y Betancur (2004) dice que lo que promueve la satisfacción laboral es la percepción y la lectura que hacemos de la realidad seguido de su juicio valorativo.

En lo que respecta a las técnicas de medición de la satisfacción laboral sería bueno que se realizaran estudios similares pero enfocados en los determinantes de variables que estuvieran relacionadas con ajustes concernientes a cada una de los componentes laborales de acuerdo a su campo de acción específico, para medir si la satisfacción laboral difiere por los aspectos laborales presentes en un campo laboral y no en otro. Así mismo, elaborar estudios que permitan diseñar técnicas o instrumentos que permitan medir satisfacción laboral.

Finalmente, es importante mencionar la labor que cumple el psicólogo en el contexto organizacional al manejar este tipo de temáticas. El psicólogo a partir de su conocimiento, interviene y aporta mucho al ambiente laboral mejorándolo en diversos aspectos que tienen que ver con clima laboral y los diversos factores que motivan a un individuo a trabajar. Así mismo, el psicólogo puede aplicar sus conocimientos en la empresa a nivel gerencial, de jefes y de

directivos a partir del estudio de la satisfacción, en el que podrán saber los efectos que producen las normas, políticas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el trabajador. Así se podrán eliminar, mantener y reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que estén obteniendo. Una intervención oportuna conlleva a mejorar el rendimiento y bienestar general del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

CAPITULO QUINTO

REFERENCIAS

Arias, M. (2004). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital nacional de niños. *Enfermería en costa rica*, 28(1), 12-19. Recuperado el 27 de Junio de 2008 de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>.

Aparicio, T. (2005). La insatisfacción laboral. Recuperado el 5 de Agosto de 2008 de http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?id_categoria=103769&ruta=1-3-70-103769.

Betancur, F. & Toro, F. (2004). Satisfacción y Gestión Humana. Una Intervención Psicosocial. Recuperado el 28 de Noviembre de 2008 de http://www.cisred.com/MemCongreso37/ARCHIVOS/Satisfaccion_y_Gestion_Humana_Una_Intervencion_Psicosocial.pdf

Briseño, C. & Otros. (2005). Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. *Revista electrónica de medicina intensiva*, 30 (5), 4. Recuperado el 8 de Julio de 2008 de <http://www.minsa.gob.ni/enfermeria/rvs/remia030.pdf>.

Borra, C., Gómez, F. & Salas, M. (2007). Los determinantes de la satisfacción laboral de los titulados de economía y empresa. *Revista de economía laboral*, 28(4), 1-12. Recuperado el 8 de Julio de 2008 de <http://www.uniovi.es/revistas/rel/articulos/n4/n4art1.pdf>.

Cabana, D. (2007). Satisfacción del personal de centros de salud de Arequipa. *Revista Acad Perú Salud*, 14(2), 97-101. Recuperado el 27 de Junio de 2008 de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_academia/2007_n2/pdf/a13v14n2.pdf

Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 61 (5), 1-10. Recuperado el 5 de Agosto de 2008 de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61col5.pdf>.

Caleb, T. & Weathington, B. (2007). Optimism, stress, life satisfaction and job burnout in restaurant managers. *The Journal of Psychology*. Recuperado el 29 de Julio de 2008 de la base de datos EBSCO.

Cantera, J. (1998). Evaluación de la satisfacción laboral: Métodos directos e indirectos. *NTP 212*, 1-8. Recuperado el 9 de Junio de 2008 de http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_212.htm.

Cantera, J. (1998). Satisfacción laboral: Encuesta de evaluación. *NTP 213*, 1-6. Recuperado el 9 de Junio de 2008 de http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_213.htm.

Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas. Tesis doctoral, universidad autónoma de Barcelona, 95-137. Recuperado el 5 de Agosto de 2008 de http://www.tesisenxarxa.net/tesis_uab/available/tdx-0209105-170143//jjcs1de1.pdf.

Chiang, M., Salazar, M., Nuñez, A. (2007). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: Adaptación y ampliación de un instrumento. Recuperado

el 9 de Junio de 2008 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234840>.

Fernández, B. & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 9 (2), 57-66. Recuperado el 8 de Julio de 2008 de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0717-95532003000200006&lng=es&nrm=iso. ISSN 0717-9553.

Fernández, M., Moinelo, A., Villanueva, A., Andrade, C., Rivera, M., Gómez, J. & Parrilla, O. (2000). Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del insalud de Madrid. *Salud pública*, 74 (2). Recuperado el 27 de Junio de 2008 de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1135-57272000000200005&lng=es&nrm=iso. ISSN 1135-5727.

Gamboa, J., Gracia, F., Ripoll, P. & Peiró, J. (2007). La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral. 3-22. Recuperado el 29 de Julio de 2008 de <http://www.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpasec-2007-01.pdf>.

García, M., Ruíz, V. & Sánchez, M. (2005). Satisfacción laboral en el personal de las fundaciones sanitarias en Galicia. *Revista de administración sanitaria siglo XXI*, 3 (2), 303-313. Recuperado el 27 de Junio de 2008 de <http://db.doyma.es/cgi-bin/wdbcgi.exe/doyma/mrevista.fulltext?pid=13077979>

Gema, A. (2005). Análisis empírico de los determinantes de la satisfacción laboral en España. *Revista de economía y empresa*, 52 y 53 (2), 105-117. Recuperado el 29 de Julio de 2008 de http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2274033&orden=0.

Hellriegel, D., Slocum, J. & Woodman, R. (1999). comportamiento organizacional. México: Thompson.

Hernández & Baptista. (2003). Capítulo 3: Metodología de la investigación, 49-55
Recuperado el 4 de Agosto de 2008 de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/blanco_s_nl/capitulo3.pdf.

Hernández & Baptista. (2000). Capítulo 3: Metodología, 30-32
Recuperado el 4 de Agosto de 2008 de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/jasso_b_m/capitulo3.pdf.

Kinicki, Kreitner, (2003). Comportamiento organizacional. México: McGraw Hill.

Landy, F., Conte, M. (2004). Psicología industrial. México: McGraw Hill.

López, F., Bernal, I. & Cánovas, A. (2001). Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. Revista Calidad asistencial, 16 (4), 243-246. Recuperado el 21 de Junio de 2008 de http://www.secalidad.org/revista/articulos/2001_mayo/r-16-4-003.pdf.

Marín, A. & Velasco, M. (2005). Condiciones motivacionales y desarrollo de carrera. Estudio Gerenciales, 61-82. Recuperado el 28 de Noviembre de 2008 de http://dspace.icesi.edu.co/dspace/bitstream/item/797/1/Condiciones_motivacionales_desarrollo_carrera.pdf.

Meliá, J. & Peiró, J. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral s10/12. Psicología de la seguridad laboral, 3-4. Recuperado el 11 de Junio de 2008 de http://www.uv.es/meliaj/research/cuest_satisf/s10_12.pdf.

Meliá, J. & Peiró, J. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral s20/23. Psicología de la seguridad laboral, 2-4. Recuperado el 11 de Junio de 2008 de http://www.uv.es/meliaj/research/cuest_satisf/s20_23.pdf.

Meliá, J. & Peiró, J. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral s4/82. *Psicología de la seguridad laboral*, 2-9. Recuperado el 21 de Junio de 2008 de http://www.uv.es/meliaj/research/cuest_satisf/s4_82.pdf.

Meliá, J. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral s21/26. *Psicología de la seguridad laboral*, 2-3. Recuperado el 28 de Junio de 2008 de http://www.uv.es/meliaj/research/cuest_satisf/s21_26.pdf.

Muchinsky, P. (2000). *Psicología industrial*. México: Thompson Learning.

Parra, S. & Paravic, T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (Samu). *Ciencia y Enfermería*, 8 (2), 37-48. Recuperado el 8 de Julio de 2008 de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0717-95532002000200005&lng=es&nrm=iso. Issn 0717-9553.

Pérez, J. & Fidalgo, M. (1998). Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción. *NTP 394*, 1-7. Recuperado el 9 de Junio de 2008 de http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_394.htm.

Ponce, J., Reyes, H. & Ponce, G. (2006). Satisfacción Laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. *Revista de Enfermería*, 14 (2), 65-73. Recuperado el 10 de Junio de 2008 de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim062b>.

Quintero, L., Biela, R., Barrera, A. & Campo, A. (2007). Análisis factorial exploratorio de la escala de satisfacción laboral en empleados de un hospital psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia. *Revista Facultad de Medicina de la*

Universidad Nacional, 55 (1), 24-30. Recuperado el 21 de junio de 2008 de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0120-00112007000100004&lng=en&nrm=iso.

Ramos, J. & Vez, M. (2006). Estudio de satisfacción laboral en un taller mecánico. *Mapfre medicina*, 17(1), 62-76. Recuperado el 3 de julio de 2008 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2652198>.

Ríos, M. & Godoy, C. (2008). Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. *Enfermería clínica*, 18 (3), 134-141. Recuperado el 5 de Agosto de 2008 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2669077>.

Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A. & Llorca, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: Un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta sanitaria*, 19 (2), 127-134. Recuperado el 17 de Julio de 2008 de <http://db.doyma.es/cgi-bin/wdbcgi.exe/doyma/mrevista.resumen?pident=13074369>.

Schermerhorn, J. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Limusa willey.

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional*. Investigación y práctica. México: El manual moderno s.a. de c.v.

Trucco, D. (2003). Bienestar subjetivo de los profesores y su relación con la reforma educacional. *Revista latinoamericana de desarrollo humano*, 20 (2) ,1-11. Recuperado el 27 de Junio de 2008 de <http://www.revistadesarrollohumano.org>.

Valencia, M. (2001). Propuesta para medir la relación supervisión-satisfacción laboral en enfermería. *Revista de Enfermería*, 9 (2), 81-84. Recuperado el 23 de Junio de 2008 de http://www.imss.gob.mx/nr/rdonlyres/cc05ef80-5b9b-4a7d-85ba-04d86a62d468/0/2_8184.pdf.

Vázquez, M., González, A. & Pérez, A. (2003). Análisis de los ítems de la prueba de satisfacción laboral "mi trabajo y yo". *Revista cubana de psicología*, 20 (3), 205-211. Recuperado el 3 de Julio de 2008 de http://www.dict.uh.cu/revistas/ps2003/vol%2020%20no.3/ps20303_2.doc.

Velarde, R., Priego, H. & López, J. (2004). Estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa de medicina familiar del centro médico isset. *Hitos de ciencias económico administrativas*, 27(10), 55-66. Recuperado el 23 de Junio de 2008 de http://www.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/05_original_velarde.pdf.

ANEXOS

ANEXO A

Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82

1	Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
2	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
3	Las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
4	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
5	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
6	El salario que usted recibe.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
7	El sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibe.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
8	La remuneración por kilometrajes o transportes que obtiene.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
9	Las dietas y pluses que recibe.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
10	Los destajos que debe hacer (cantidad de dinero percibido por unidad de producción)	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
11	La remuneración de las horas extraordinarias que hace.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
12	La remuneración por antigüedad que recibe.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
13	El horario de su jornada laboral.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
14	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
15	La calidad de la producción que obtiene.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
16	El ritmo de trabajo a que está sometido.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
17	Los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o
18	Vehículos o medios de transporte que la empresa pone para que usted realice su tarea.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	5.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 7.o

Medición de la Satisfacción Laboral

19	El sistema de turnos de trabajo a que se ve sometido su puesto.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
20	El cronometraje de tiempos que debe cumplir (tiempos de que dispone para acabar tareas).	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
21	El número de horas extraordinarias que realiza.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
22	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
23	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
24	La iluminación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
25	La ventilación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
26	La toxicidad de su puesto, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
27	La penosidad de su puesto.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
28	La peligrosidad de su puesto.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
29	El nivel de ruido en el lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
30	La temperatura de su local de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
31	La postura en que debe realizar su trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
32	La accesibilidad y comodidad de máquinas.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
33	La distancia y medios de comunicación de su domicilio a su centro de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
34	El lugar físico en que está ubicado su centro de trabajo (industrial, urbano, rural, zona verde, etc).	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
35	Los sanitarios y servicios higiénicos de su centro de trabajo y su salubridad.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
36	La distancia física a que se encuentra del compañero o trabajador más próximo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
37	La visibilidad de otras personas desde su punto de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
38	La decoración y ambiente físico de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
39	Las taquillas y vestuarios de su centro de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o

Medición de la Satisfacción Laboral

40	Los servicios de agua o bar en su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.0 7.0
41	Los servicios telefónicos de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
42	Las prestaciones de comedor que recibe de la empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
43	El servicio de economato o semejante de la empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
44	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
45	La revisión médica anual que le ofrece su empresa directa o indirectamente.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
46	La posibilidad de asistencia médica que le ofrece su empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
47	Las prestaciones de ropa de trabajo, zapatos, y equipo personal que recibe.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
48	Las prestaciones de seguridad social que recibe y/o otros seguros.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
49	Las vacaciones remuneradas que obtiene.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
50	Las residencias de verano o semejantes que la empresa pone a su disposición.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
51	Las oportunidades de promoción que tiene.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
52	Las condiciones de jubilación que ofrece su empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
53	Las prestaciones que podría recibir por desempleo en caso de tener que abandonar su puesto	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
54	Las posibilidades de excedencia que usted tiene por maternidad u otras razones.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
55	La remuneración por despido que podría recibir.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
56	Los permisos que puede obtener por razones de necesidad personal.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
57	Los traslados de puesto a que puede ser sometido, incluso aquellos que lo desplazarían de su residencia actual.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
58	Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
59	Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0
60	Las relaciones con sus subordinados.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante	Muy 5.0 6.0 7.0

Medición de la Satisfacción Laboral

61	Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
62	Las relaciones personales con clientes, proveedores, etc.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
63	La supervisión que usted debe ejercer.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
64	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
65	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
66	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
67	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
68	El apoyo que recibe de sus superiores.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
69	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
70	Su capacidad para decidir aspectos del trabajo de otros.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
71	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
72	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
73	Su participación en la elaboración de los objetivos y políticas de la empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
74	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
75	El tipo y duración del contrato al que está sujeto.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
76	El grado de seguridad de su empleo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
77	Los abusos de autoridad de que es objeto por parte de la empresa ("una orden del jefe al trabajador contraria a las condiciones de trabajo legales o pactadas").	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
78	Las presiones sobre cuestiones sindicales que recibe de parte de la empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
79	La libertad sindical que se respira en su empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
80	Las presiones sobre cuestiones laborales que recibe del sindicato o del comité de empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
81	Su libertad de elegir representantes de los trabajadores ante la dirección.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy	1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o

		1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o
82	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		Muy Bastante	Algo			Algo Bastante	Muy	
		1.o	2.o	3.o	4.o	5.o	6.o	7.o

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.

83.- Sexo: o 1. Varón o 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- .o 1) Ninguno
- .o 2) Sabe leer y escribir
- .o 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- .o 4) Formación Profesional Primer Grado
- .o 5) Formación Profesional Segundo Grado
- .o 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- .o 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- .o 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- *Situación laboral:*

- .o 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- .o 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- .o 3) Contrato de seis meses o menos.
- .o 4) Contrato hasta un año.
- .o 5) Contrato hasta dos años
- .o 6) Contrato hasta tres años
- .o 7) Contrato hasta cinco años.
- .o 8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- .o 1) Jornada partida fija. .o 4) Jornada parcial
- .o 2) Jornada intensiva fija. o 5) Turnos fijos.
- .o 3) Horario flexible y/o irregular. .o 6) Turnos rotativos

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- .o 1) Empleado o trabajador .o 2) Supervisor o capataz
- .o 3) Mando intermedio .o 4) Directivo
- .o 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses ____

Meliá y Peiró (1998).

ANEXO B

Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12

1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o
4	La temperatura de su local de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o
5	Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o
6	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o
8	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o
9	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o
10	El apoyo que recibe de sus superiores.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o
11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante	Muy 6.o	7.o

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. _____

B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) _____

83.- Sexo: .o 1. Varón .o 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

.o 1) Ninguno

.o 2) Sabe leer y escribir

.o 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)

ANEXO C

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de Realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
4	El salario que usted recibe.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que Debe alcanzar.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de Trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en Su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
10	La temperatura de su local de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
13	Las relaciones personales con Sus superiores.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy

20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante	Muy
		1.o	2.o	3.o	4.o	5.o
21	Su participación en las decisiones de su grupode trabajo relativas a la empresa.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante	Muy
		1.o	2.o	3.o	4.o	5.o
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante	Muy
		1.o	2.o	3.o	4.o	5.o
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho Muy Bastante	Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante	Muy
		1.o	2.o	3.o	4.o	5.o

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

B.- Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.)

83.- Sexo: .o 1. Varón .o 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- .o 1) Ninguno
- .o 2) Sabe leer y escribir
- .o 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- .o 4) Formación Profesional Primer Grado
- .o 5) Formación Profesional Segundo Grado
- .o 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- .o 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- .o 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

- .o 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- .o 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- .o 3) Contrato de seis meses o menos.
- .o 4) Contrato hasta un año.
- .o 5) Contrato hasta dos años
- .o 6) Contrato hasta tres años
- .o 7) Contrato hasta cinco años.
- .o 8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- .o 1) Jornada partida fija.
- .o 2) Jornada intensiva fija.
- .o 3) Horario flexible y/o irregular.
- .o 4) Jornada parcial
- .o 5) Turnos fijos.
- .o 6) Turnos rotativos

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- .o 1) Empleado o trabajador
- .o 2) Supervisor o capataz
- .o 3) Mando intermedio
- .o 4) Directivo
- .o 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____

Meliá y Peiró (1998)

ANEXO D**Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26**

1. Me gusta mi trabajo	V	F
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo Destaco	V	F
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan	V	F
4. Mi salario me satisface	V	F
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	V	F
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	V	F
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	V	F
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	V	F
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso	V	F
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	V	F
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	V	F
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface	V	F
13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	V	F
14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales	V	F
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	V	F
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	V	F
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea	V	F
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo	V	F
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	V	F
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	V	F
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	V	F
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	V	F
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan	V	F
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	V	F
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	V	F
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea	V	F

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.)

27.- Sexo: .o 1. Varón .o 2. Mujer

28.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

29.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- .o 1) Ninguno
- .o 2) Sabe leer y escribir
- .o 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- .o 4) Formación Profesional Primer Grado
- .o 5) Formación Profesional Segundo Grado
- .o 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- .o 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- .o 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

30.- Situación laboral:

- .o 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- .o 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- .o 3) Contrato de seis meses o menos.
- .o 4) Contrato hasta un año.
- .o 5) Contrato hasta dos años
- .o 6) Contrato hasta tres años
- .o 7) Contrato hasta cinco años.
- .o 8) Fijos.

31. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- .o 1) Jornada partida fija. .o 4) Jornada parcial
- .o 2) Jornada intensiva fija. o 5) Turnos fijos.
- .o 3) Horario flexible y/o irregular. .o 6) Turnos rotativos

32. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

33.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- .o 1) Empleado o trabajador .o 2) Supervisor o capataz
- .o 3) Mando intermedio .o 4) Directivo
- .o 5) Alta dirección o dirección general

34.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (35).

Meliá, (1998).

ANEXO E

Instrumento Utilizado Para Medir Satisfacción Laboral en una Unidad Médica

Instrucciones

Este cuestionario consta de oraciones o preposiciones enumeradas. La persona deberá leer cada una y decidir qué tan de acuerdo o desacuerdo está con ellas. Debe marcar las respuestas en la hoja de respuestas, tomando en cuenta la escala siguiente:

TD=Totalmente en desacuerdo D=En desacuerdo I=Indeciso A=De acuerdo
TA=Totalmente de acuerdo

1. La institución me hace sentir como parte importante de ella.
2. Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo.
3. Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra.
4. Es importante la integración del personal dentro de mí área.
5. Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata.
6. He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución.
7. Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo.
8. Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.
9. El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal.
10. Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución.
11. Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo.
12. En mi departamento se realizan juntas con los diferentes grupos de trabajo.

13. Dentro de las diferentes áreas de la institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas.
14. Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la Institución.
15. Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta Institución.
16. Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta.
17. En mi departamento existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan.
18. Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución.
19. El equipo de trabajo con que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño.
20. He sido promovido por mis logros en el trabajo.
21. El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo.
22. Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo.
23. El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo.
24. Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución.
25. Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad.
26. Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área.
27. La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto.
28. Los cursos que he tomado en esta institución me han ayudado a mejorar.
29. Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo.
30. Mi jefe inmediato se preocupa, por mi desarrollo personal.
31. Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad.
32. Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en la institución.
33. Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo.

34. Los medios de información, con que cuenta la Institución (posters, tableros, carteles etc.) son efectivos para la comunicación.
35. La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.
36. En mi departamento se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados.
37. La Institución se preocupa por mantener informado al personal.
38. El trabajo que desempeño es rutinario.
39. Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo.
40. Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual.
41. La Institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones.
42. El ambiente de trabajo favorece la comunicación.
43. Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores.
44. En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo.
45. Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo.
46. Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo.
47. En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a casa.
48. Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe.
49. La información que recibo por parte de la Institución es adecuada y oportuna.
50. En la institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal.
51. Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes.
52. Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato.
53. Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto.
54. Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.

55. Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo.
56. La institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella.
57. Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto.
58. Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación.
59. Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución.
60. Las políticas y normas de la institución son claras.
61. Me siento estancado en mi puesto.
62. El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico.
63. Mi trabajo es agotador.
64. El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la institución.
65. Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo.
66. Sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades.

Ponce, J., Morales, H., Ponce. , G. (2006).

ANEXO F

Escala General de Satisfacción

	Muy insatisfecho	Insatisf.	Moderad. insatisf.	Ni satisf. ni insatisf.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

Pérez Bilbao y Fidalgo (1998).

ANEXO G

Cuestionario sobre satisfacción en el trabajo

Cuadro 1

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION EN EL TRABAJO (1ª Parte)				
<p>A continuación tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados con su trabajo, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción.</p> <p>Por favor, ponga una cruz dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:</p>				
M = MUY SATISFECHO;	B = BASTANTE;	P = POCO;	N = NADA	
	M	B	P	N
¿Está Vd. satisfecho con su salario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con el tipo de trabajo que hace?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con los empleados que dependen de Vd.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con los jefes y superiores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con los compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con sus posibilidades de ascenso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con la organización del trabajo que actualmente tiene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTANDO TODAS LAS COSAS				
¿Qué satisfacción tiene usted en su empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cuadro 2

QUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION EN EL TRABAJO (2ª Parte)

Instrucciones

Retroceda mentalmente en el tiempo hasta el día y momento en que Vd. experimentó una **gran satisfacción** por algo en relación con su trabajo. Y también a ese otro momento en que se sintió **extremadamente descontento** por algo relacionado asimismo con su vida de trabajo.

Piense unos momentos y **escriba brevemente lo que pasó**, en los espacios en blanco que siguen a las dos cuestiones que se le plantean a continuación:

① Por favor, describa un **hecho** que a lo largo de su vida de trabajo (bien en su empresa actual o en otra anterior) le haya producido una **gran satisfacción**, o la mayor satisfacción que recuerda:

	FACTOR Nº
--	------------------

② Describa asimismo un **hecho** de su vida de trabajo que le haya provocado una **gran insatisfacción** o disgusto:

	FACTOR Nº
--	------------------

③ Anote en los recuadros de la derecha los factores que a su juicio han sido causantes de las situaciones (tres como mínimo en cada casilla, escogidos de entre los que enumeramos a continuación).

FACTORES	DESCRIPCION DE LOS FACTORES
1. LOGROS	Metas alcanzadas, resultados o rendimientos del trabajo, sentimiento del deber cumplido.
2. RECONOCIMIENTOS	De su trabajo; procedente de jefes, compañeros, subordinados, etc.: elogios, censuras.
3. EL TRABAJO MISMO	Trabajo atrayente, creativo, desafiante, variado.
4. RESPONSABILIDAD	Nivel de supervisión. Responsable de su propio trabajo o del de otros. Trabajo importante.
5. PROMOCION	Cambio de nivel o posición. Posibilidad de ascenso. Formación a cargo de la empresa.
6. COMPETENCIA DEL SUPERIOR	Competencia de la Organización y Dirección de la empresa. Sistema de administración. Claridad de Políticas.
7. REMUNERACION	Sueldo, primas, ventajas económicas.
8. DIRECCION Y RELACIONES HUMANAS	Relaciones con superiores, colegas e inferiores.
9. CONDICIONES DE TRABAJO	Ambiente físico (iluminación, confort, etc.). Cantidad de trabajo; condiciones de seguridad

Cantera (1998).