

Resumen: En el presente trabajo se analizan las principales cuestiones que plantea la medida de la satisfacción laboral: la conceptualización del constructo, los referentes ambientales, la polémica internalismo vs. situacionismo, la consideración dinámica de la satisfacción laboral, la identificación de sus componentes cognitivos y afectivos, y la diferenciación entre el afecto de primero y segundo orden. Asimismo, se presentan algunos de los instrumentos de medida más utilizados, y se resalta la necesidad de que los futuros esfuerzos que se realicen para desarrollar nuevas medidas tengan en consideración las cuestiones aquí planteadas.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, Medida, Cuestionarios, Afecto, Actitudes

Abstract: In the present paper, main issues about the measurement of job satisfaction are raised: construct conceptualization, environmental sources, internalism vs. situationism, job satisfaction dynamics, cognitive and affective components and first and second order affect distinction. Moreover, some of the most often used instruments are presented, and the need of further research taking into account the raised issues is emphasized.

Key words: Job satisfaction, Measurement, Questionnaire, Affect, Attitudes

Title: *The job satisfaction measurement*

Introducción

La revisión del estado de la cuestión sobre la medida de la satisfacción laboral requiere plantear su delimitación conceptual. Con frecuencia este constructo ha sido utilizado y medido sin una fundamentación teórica rigurosa. De hecho, Griffin y Bateman (1986) lo han caracterizado de "ateórico". La facilidad con que pueden obtenerse medidas sobre satisfacción laboral y su interés práctico ha generalizado su uso en las organizaciones. Por otra parte, esa facilidad de medida ha hecho que la variable satisfacción haya sido considerada en un gran número de investigaciones. Sin embargo, son muy escasas las publicaciones que han formulado explícitamente su conceptualización y las limitaciones que el uso de un determinado instrumento de medida

plantea. También se constata un escaso acoplamiento entre las teorías existentes y los instrumentos de medida utilizados (Büssing, 1993).

La mayor parte de las teorías sobre la satisfacción laboral se han ocupado de determinar su relación con otras variables. Unas han analizado los procesos mediante los que una serie de antecedentes influyen sobre la formación de la satisfacción en el marco de la problemática más general de la formación de actitudes. Otras han abordado las consecuencias o resultados posibles de la satisfacción, en especial, su incidencia sobre el rendimiento, las conductas de abandono o retirada del trabajo, las conductas "ciudadanas" en la organización (citizenship behavior), las conductas de innovación en el desempeño del rol y experiencias como el estrés, el burnout (quemarse en el trabajo) o el bienestar psicológico. Sin embargo, es más bien habitual encontrar en esas teorías un esfuerzo muy limitado de concep-

* Dirigir la correspondencia a: Dr. José M^a Peiró. Dpto. de Metodología, Psicobiología y Psicología de las Organizaciones y del Trabajo. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia. Av. Blasco Ibañez, 21. 46010 Valencia.

© Copyright 1995: de los Editores de **Ansiedad y Estrés**
Artículo recibido: 9-11-95, aceptado: 18-11-95

tualización de la satisfacción como fenómeno psicológico, limitándose en muchos casos a proporcionar una definición de entre las existentes en la literatura o a elaborar una nueva "ad hoc" (ver para una revisión de las principales teorías: Peiró, 1983-84; Griffin y Bateman, 1986; Hulin, 1992 y Bravo, Peiró, Rodríguez, 1996). Ello ha hecho que el progreso conseguido en el estudio de este fenómeno resulte limitado.

La problemática conceptualización de la satisfacción laboral

No existe una definición unánimemente aceptada sobre la satisfacción laboral. En muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su investigación (Harpaz, 1983). Sin embargo, es totalmente necesario clarificar el fenómeno referido con este término si se pretende obtener un adecuado conocimiento sobre el mismo, siendo también imprescindible que tal conceptualización se tenga en cuenta al diseñar los instrumentos y la operacionalización de su medida.

Una serie de autores definen la satisfacción laboral como un estado emocional, o conjunto de sentimientos o respuestas afectivas. Aquí cabe incluir la definición de Locke (1976) que la caracteriza como "estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Smith, Kendall y Hullin (1969) la conceptualizan como conjunto de sentimientos o respuestas afectivas, referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral. Más recientemente, Price y Mueller (1986) la definen como una orientación afectiva positiva hacia el empleo. Muchinsky (1993) indica que la satisfacción laboral es una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo y Newstrom y Davis (1993) la definen como un conjunto de senti-

mientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Ahora bien, los términos *respuesta afectiva* o *respuesta emocional* no pueden utilizarse como sinónimos, aunque estén relacionados sí. Como señala Fernández-Dols (1994), siguiendo la definición aportada por Fiske y Taylor (1991), el "término afecto se refiere a un fenómeno genérico e inespecífico que incluye otros fenómenos tales como preferencias, evaluaciones, estados de ánimo y emociones". Fernández Dols indica que "las emociones serían una forma de afecto más compleja y con una duración más precisa que una reacción afectiva o estado de ánimo..., las emociones se refieren generalmente a objetos muy determinados y conllevan un conjunto de evaluaciones y reacciones corporales características".

Un segundo grupo de autores consideran que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que tiene en las conductas laborales. Estos conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (Harpaz, 1983; Schneider y Snyder, 1975; Payne, Fineman y Wall, 1976; Salancik y Pfeffer, 1977; Aldag y Brief, 1979; Peiró, 1984; Griffin y Bateman, 1986; Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Bravo, 1992). De este modo, el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral.

Según Morales (1994), se considera actitud a "la asociación entre un objeto dado y una evaluación dada". Este autor indica que la evaluación "significa el afecto que despierta, las emociones que movilizan, el recuerdo emotivo de las experiencias vividas e incluso las creencias acerca de la capacidad del objeto para conseguir metas deseadas". En el marco del estudio de la satisfacción laboral, el objeto al cual se asocia la evaluación del sujeto sería el trabajo y los factores con él relacionados.

Las actitudes constan de tres componentes: 1) el componente cognitivo, constituido por los pensamientos o la apreciación del objeto en base a un conocimiento amplio y detallado del mismo; 2) el componente afectivo, constituido por los sentimientos suscitados por la evaluación en función de las experiencias más o menos intensas de carácter positivo o negativo; y 3) el componente conativo-conductual, constituido por las predisposiciones conductuales o intenciones hacia el objeto (Arnold et al., 1991; Morales, 1994). Aunque los tres procesos influyen en la fuerza de la asociación entre el objeto y la evaluación, Morales (1994) señala que "lo normal es que no lo hagan los tres con la misma intensidad". Este autor denomina actitudes basadas en el afecto a las actitudes que tienen un fuerte componente afectivo. Así, en algunos casos, la satisfacción laboral es vista como una *actitud afectiva*, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo (Newstrom y Dawis, 1993). Vroom (1964) ya señalaba que la satisfacción laboral y las actitudes laborales son utilizadas de manera indistinta en la literatura debido a que ambas se refieren a la orientación afectiva de un individuo hacia el rol laboral que desempeña.

Harpaz (1983) ha realizado una revisión de las definiciones ofrecidas sobre la satisfacción laboral y concluye que ésta, como otras actitudes, está compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales. Estos componentes pueden variar en consistencia y magnitud, pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumplen distintas funciones para el individuo. Siguiendo esta línea de argumentación, Peiró (1984) distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacio-

nados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una "actitud general" resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.

Por su parte, Porac (1987), en un trabajo muy esclarecedor de la problemática planteada al evaluar la satisfacción mediante cuestionarios, ha puesto de relieve la necesidad de distinguir entre los estados afectivos de primero y segundo orden, y los procesos cognitivos involucrados en cada uno de ellos. Porac define los estados afectivos de primer orden como "aquellas operaciones que producen la integración en la toma de conciencia a corto plazo de estructuras activadas de la memoria, inputs hedónicos e indicios de activación autonómica que están focalizados y evocan un evento organizacional. El afecto de primer orden ocurre inmediata y automáticamente después de un estímulo desencadenante" (p.64). Por su parte, los procesos afectivos de segundo orden vienen constituidos por "aquellas operaciones que controlan las apreciaciones afectivas de primer orden y almacenan resúmenes de tales estados en categorías mentales codificadas en términos lingüísticos" (p.70). Así pues, mientras que en los estados afectivos de primer orden están implicados e interaccionan los inputs hedónicos y su toma de conciencia, la activación autonómica, y diversas estructuras de memoria, en los estados afectivos de segundo orden están implicados procesos de control de segundo orden (habilidades metacognitivas) y los procesos de representación y etiquetado de esos estados afectivos. Así pues, resulta bastante claro que la medición de la satisfacción mediante cuestionarios evalúa los estados afectivos de segundo orden, pero estos implican procesos y fenómenos diferentes a los que se producen en los estados afectivos de primer orden que son los que con frecuencia se da la impresión que se pretenden evaluar al medir la satisfacción laboral. Esto podría explicar una buena

parte de la confusión existente en las teorías y las estrategias de medida de la satisfacción laboral. Como Porac señala: "Por una parte algunas teorías parece que pretenden entender las bases cognitivas, hedónicas y/o autonómicas de los estados afectivos de primer orden. Por otra parte, existen aproximaciones al estudio de la satisfacción que parecen dirigidas primariamente a explicar las respuestas a los cuestionarios de satisfacción. La confusión es evidente cuando cada una de esas teorías se toma como una teoría completa de la satisfacción laboral... y cuando se las considera mutuamente incompatibles" (p.92).

Implicaciones de la conceptualización de la satisfacción laboral sobre su medida

Como habrá notado el lector, los esfuerzos por delimitar conceptualmente la satisfacción laboral suscitan múltiples cuestiones relevantes para su medida. Sin embargo, la facilidad de uso de los instrumentos "paradigmáticos" y el hecho de que mucha investigación sobre este fenómeno haya sido impulsada por aspectos pragmáticos ha llevado a una desconexión entre instrumentos de evaluación y teorías existentes. Como señalan Taber y Alliger (1995) "las medidas globales tradicionales no permiten distinguir entre las diferentes concepciones teóricas de la satisfacción laboral". Ahora bien, la consideración de los aspectos sustantivos contemplados al delimitar conceptualmente la satisfacción laboral suscita una serie de cuestiones que exigen un replanteamiento más riguroso y teóricamente fundado de la medición de este constructo.

Problemas relacionados con la determinación del fenómeno que se pretende medir

Con alguna frecuencia surgen polémicas acerca de lo que se mide con un determinado cuestionario cuando los referentes evocados

son aspectos laborales como el progreso en la carrera, el interés del propio trabajo, la paga, las relaciones con los compañeros, las relaciones con el supervisor, etc. Es importante tener en cuenta que, en estos casos, lo que determina el objeto de medida no es tanto el referente cuanto el fenómeno que se pretende evaluar. Así, Elizur (1991) establece claramente que "un ítem pertenece al universo de los ítems referidos a los valores laborales si y sólo si su formulación pide una evaluación (cognitiva) de la importancia de un objetivo o meta en el contexto laboral, y el rango de respuesta se ordena de muy importante a nada importante" (p. 386). Lo que hace que un determinado ítem sea un ítem de satisfacción o de valores laborales no es el referente sino la pregunta y las alternativas de respuesta (muy importante vs. nada importante en el caso de los valores, muy satisfecho vs. muy insatisfecho en el caso de la satisfacción laboral). Elizur añade: "tanto los valores laborales como la satisfacción laboral están relacionados con ciertas metas u objetivos laborales que la persona busca conseguir" (p. 386).

Así pues, lo que determina la medida de la satisfacción laboral es el tipo de fenómeno subjetivo sobre el que se pretende que el sujeto informe en relación a determinados referentes. Sin embargo, la forma de evocar ese fenómeno debe ser diferente en función de la perspectiva teórica de la satisfacción de la que se parte. Desde una concepción de la teoría de necesidades se tratará de determinar cuán satisfecha está cada una de las necesidades evocadas por el referente específico mencionado (p.e. la paga: "muy satisfecha" o "nada satisfecha"). Desde la teoría de la discrepancia sobre las expectativas previas de la persona, la satisfacción se determinará en función de que la situación en relación con el referente evocado se perciba como "mejor de lo que se esperaba". Desde la teoría del grupo de referencia, se tratará de determinar si el aspecto relacionado con el referente evocado se percibe

mejor que el percibido para el grupo de referencia. Desde la teoría de los valores que influyen sobre la satisfacción laboral, el grado de satisfacción sobre una determinada faceta o referente (p.e. la paga) tendrá que ponderarse en función de la importancia o valor que el sujeto asigna a esa faceta (si el sujeto indica que está muy insatisfecho con el horario - aspecto poco valorado por el sujeto- y también indica que lo está con la paga -aspecto que valora mucho- ambas informaciones no significan lo mismo aunque en la escala de respuesta se reflejen con el mismo valor numérico).

En síntesis, la medida de la satisfacción laboral ha de evaluar una actitud hacia un determinado referente laboral que representa una meta para la persona y la forma de evaluarla dependerá de la concepción teórica de la que se parta.

Referentes ambientales de la satisfacción laboral

La mayor parte de las teorías sobre la satisfacción laboral asumen que la fuente principal que desencadena y sostiene las respuestas o experiencias subjetivas que la constituyen reside en el referente objetivo de la realidad laboral. Sin embargo, la caracterización de dicho referente es una cuestión relevante y compleja.

En primer lugar, cabe plantear el nivel de globalidad del referente laboral considerado para medir la satisfacción. Tradicionalmente, la satisfacción laboral ha sido evaluada al nivel del trabajo en su globalidad (satisfacción laboral global, "overall job satisfaction"). Sin embargo, una serie de autores han planteado la necesidad de distinguir facetas, evocando referentes más específicos como la paga, la supervisión, las características intrínsecas del trabajo. etc. (ver Peiró, 1983-84; y Bravo et al. 1996 para una revisión de las principales facetas). A partir de la evaluación de la satisfac-

ción en esas diferentes facetas cabe obtener una medida de la satisfacción laboral general compuesta (composite job satisfaction) y diversas puntuaciones de las distintas facetas de la satisfacción laboral (facet job satisfaction). De hecho Cook et al. (1981), a la hora de clasificar las medidas de la satisfacción laboral las agrupan en dos grandes categorías: medidas globales y medidas por facetas.

Recientemente, varios autores han señalado la necesidad de llevar a cabo un nivel de análisis más detallado de los referentes objetivos de la satisfacción laboral con el fin de obtener una medición más adecuada de la misma. Así, Taber y Alliger (1995) han defendido la necesidad de desarrollar un estudio de la satisfacción considerando las tareas realizadas en el trabajo. Estos autores señalan que "comprender las relaciones entre la satisfacción con la ejecución de las distintas tareas laborales y la satisfacción laboral global es central para entender el proceso de formación, mantenimiento y cambio de las actitudes laborales. Una aproximación desde las tareas podría realizar contribuciones útiles para clarificar el debate de la cuestión básica que plantea si la satisfacción laboral es una cognición, un rasgo de personalidad estable (afectividad positiva y negativa), una emoción, un estado de ánimo o una actitud" (p. 104).

Por su parte, Quarstein, McAfee y Glassman (1992) señalan la necesidad de distinguir entre las características situacionales y los "sucesos" situacionales. Estos dos aspectos difieren en seis dimensiones. Las "características" son aspectos que los candidatos tienden a explorar y clarificar cuando se entrevistan para conseguir un puesto de trabajo (p.e. el salario), los "sucesos" no se suelen explorar (p.e. la calidad de las relaciones que se tendrán con los compañeros de trabajo). Las primeras suelen ser relativamente estables, los segundos pueden ser mucho más transitorios. Las primeras son difíciles y costosas de cambiar, los segundos son relativamente fáciles. Las pri-

meras son universales y finitas en número y, por tanto, fáciles de categorizar, los segundos pueden ser infinitos en número y difíciles de categorizar. Las primeras se controlan durante el proceso de contratación y producen respuestas emocionales si cambian, los segundos no se controlan durante el proceso de contratación y los efectos emocionales se van produciendo por acumulación de pequeñas experiencias a lo largo de un periodo largo de tiempo. Estos autores muestran que la satisfacción relativa a los "sucesos" situacionales juega un papel importante en la satisfacción laboral global y permite comprender por qué la satisfacción de un trabajador puede variar a lo largo del tiempo sin que hayan variado las características de su trabajo.

Junto a la problemática relativa al nivel de especificidad del referente de la satisfacción laboral, otra resulta relevante cuando se pretende obtener una evaluación precisa y detallada de esa satisfacción en empleados o profesionales de una determinada ocupación. Así, es posible ofrecer referentes válidos para cualquier ocupación o empleo por el nivel de generalidad con que se formulan o, por el contrario, plantear referentes más concretos que resultan claramente relevantes para una determinada ocupación o grupo ocupacional pero irrelevantes para otras. Por ejemplo, la satisfacción con la interacción con los pacientes resultará importante en la ocupación de médico o enfermero pero no en la de soldador o planchista. Así pues, el grado de generalidad o, por el contrario, de concreción de las facetas, tareas, características o sucesos y su referencia a ocupaciones específicas es también un aspecto a considerar a la hora de determinar el referente que se va a utilizar en un determinado instrumento de medida de la satisfacción laboral. Peiró, González-Romá, Zurriaga, Ramos y Bravo (1990) han ofrecido un sistema de categorización de los cuestionarios de satisfacción que permite agruparlos en función tanto del nivel de especificidad de los

referentes (global o facetas) como de su nivel de generalidad o concreción ocupacional.

Aproximaciones situacionista, internalista e interaccionista

Una buena parte de las teorías sobre la satisfacción laboral la consideran como un estado actitudinal que predispone a la acción y que se forma a partir de los referentes situacionales laborales. Sin embargo, otras teorías defienden que las respuestas afectivas caracterizadas como satisfacción laboral dependen más bien de los estados de ánimo (George, 1992) o de determinados rasgos o características estables de la personalidad (Staw y Ross, 1985) que predisponen al sujeto a responder consistentemente, con afectividad positiva o negativa, con independencia de la situación laboral específica (Levin y Stokes, 1989). Ese rasgo estable puede estar, en parte, determinado genéticamente (Arvey, Bouchard, Segal y Abraham, 1989).

Una estrategia integradora de estas dos posiciones es el enfoque que asume la interacción entre las características y rasgos estables de la personalidad y las peculiaridades de las situaciones laborales como base de formación de las reacciones afectivas y de las actitudes que constituyen la satisfacción laboral.

En cualquier caso, el abordaje de la medida de la satisfacción laboral desde una u otra orientación teórica, condicionará la operacionalización del constructo y las estrategias, instrumentos y técnicas de medida. No obstante, los desarrollos realizados en este aspecto son más bien limitados y poco generalizados.

Consideración dinámica de la satisfacción laboral

Frente a una concepción de la satisfacción como respuesta afectivo-emocional ante la reducción homeostática de necesidades, otras aproximaciones han resaltado la importancia

de las expectativas y aspiraciones del sujeto a la hora de evaluar en qué medida los componentes del trabajo le satisfacen. Cuando la discrepancia entre lo esperado y lo que se encuentra en el puesto de trabajo es positiva no es suficiente el concepto de homeostasis para comprender la satisfacción. En este punto, Mahoney (1979) distingue una satisfacción de aspiración de una satisfacción de privación. Esta última vendría determinada por la discrepancia entre la necesidad del sujeto y el grado en que están presentes en el puesto de trabajo los aspectos que pueden satisfacerla. La segunda por el contrario estaría determinada por la discrepancia entre las aspiraciones del sujeto y el grado en que esas aspiraciones se cumplen en el trabajo. La satisfacción de aspiración se produce principalmente cuando el valor de necesidad del referente laboral es bajo. Así, aquellos aspectos de carácter intrínseco o que atienden a las "necesidades" de nivel superior en la jerarquía de Maslow son los que predominantemente pueden producir una satisfacción de aspiración y contribuyen en menor medida a producir una satisfacción de privación.

Según esta aproximación, el concepto de satisfacción no solo incluye una cobertura suficiente de las necesidades (satisfacción de privación) sino también un cumplimiento de las aspiraciones del sujeto. Ahora bien, cuando ésta última se produce en grado suficiente, las aspiraciones pueden incrementarse. Esto nos lleva a la necesidad de considerar la dinámica de la satisfacción laboral teniendo en cuenta conceptos como el de expectativa, aspiración y estrategias utilizadas por el sujeto ante las experiencias de insatisfacción o satisfacción de uno u otro tipo.

En esta dirección, Büssing (1991), ha señalado, desde una perspectiva interaccionista, que la satisfacción laboral debe ser interpretada como el producto de un proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo en el que juegan un papel relevante va-

riables como el control o poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. Según este autor, la satisfacción laboral es el resultado de un proceso de mayor complejidad que el mostrado por las teorías tradicionales de carácter estático. Las variables a tener en cuenta para comprender su dinámica son: 1) Las diferencias entre el valor real de la situación de trabajo y el valor nominal de la persona, 2) los cambios en el nivel de aspiraciones y 3) las conductas para afrontar los problemas. Teniendo en cuenta estos tres tipos de variables, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral a través de un proceso que consta de tres pasos: en el primero el factor clave es el ajuste entre las expectativas, las necesidades y los motivos, por una parte, y la situación de trabajo, por la otra; en el segundo, el factor clave es el cambio en el nivel de aspiraciones y, en el tercero, el elemento esencial es la conducta de solución de problemas o afrontamiento ante la situación de satisfacción o insatisfacción. En función de la dinámica producida en esos tres pasos, pueden surgir seis formas distintas de satisfacción laboral:

1. La satisfacción laboral progresiva: en la que el individuo se siente satisfecho con su trabajo y, por ello, incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
2. La satisfacción laboral estabilizada: En este caso, el individuo se siente satisfecho con su trabajo y mantiene su nivel de aspiraciones.
3. La satisfacción laboral resignada. El individuo siente una insatisfacción laboral indeterminada y reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones del trabajo.
4. La insatisfacción laboral constructiva: El individuo siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones buscando formas de solucionar y dominar la situación sobre

la base de una suficiente tolerancia a la frustración.

5. La insatisfacción laboral fija: El individuo siente insatisfacción con su trabajo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
6. La pseudo-satisfacción laboral: El individuo siente insatisfacción con su trabajo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables manteniendo su nivel de aspiraciones. Lo que hace es distorsionar su percepción o desmentir su situación negativa de trabajo.

Como se ve, el proceso de interrelación entre las condiciones del entorno, las aspiraciones y expectativas del sujeto y las estrategias de afrontamiento que utiliza ante esas situaciones proporcionan una visión más elaborada de la dinámica de la satisfacción laboral y permite formular más ampliamente la distinción entre una satisfacción de privación y una satisfacción de aspiración.

La medición de los componentes cognitivos y afectivos de la satisfacción laboral

Un aspecto que recientemente ha recibido atención en la investigación sobre la medida de la satisfacción laboral es el de la descomposición y análisis de sus componentes afectivos y cognitivos. Se intenta así superar algunas limitaciones de las medidas tradicionales. En efecto, las medidas de satisfacción pueden variar en el grado en que atienden al aspecto afectivo o al aspecto cognitivo de la satisfacción. Siguiendo a Moorman (1993) definiremos la "satisfacción afectiva" como aquella que se basa en una apreciación emocional global del trabajo o de alguna de sus facetas. Por su parte la "satisfacción cognitiva" hace referencia a la evaluación más lógica o racional del trabajo o de alguna de sus facetas.

Brief y Roberson (1989) han investigado empíricamente el peso relativo de cognición y

afecto en tres medidas de satisfacción: el Job Descriptive Index (JDI) (Smith Kendal y Hullin, 1969), el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weis et al. 1967) y la Escala de Caras (Kunin, 1955). Las correlaciones canónicas y los análisis de regresión mostraron que el MSQ era la medida más cognitivamente orientada mientras que las Escala de Caras era la más afectiva. Williams (1988) por su parte investigó la composición relativa de la Escala de Satisfacción Laboral libre de facetas (Quinn y Staines, 1979), el Job Diagnostic Survey (Hackman y Oldham, 1975) y la escala de satisfacción de Brayfield-Rothe (1951). Sus resultados muestran que los porcentajes explicados por aspectos cognitivos en cada una de las escalas eran respectivamente el 27%, 18% y 16% mientras que los porcentajes de varianza explicados por los aspectos afectivos eran el 10%, 12% y 22%. Como se ve, la escala de Brayfield-Rothe es la más orientada a evaluar el afecto mientras que las otras dos tienen una orientación más cognitiva. Resulta también importante conocer que en función de la composición de la escala (predominantemente cognitiva o afectiva) su capacidad de predicción de fenómenos como el rendimiento o el comportamiento pueden variar de forma significativa (ver, sobre este punto Morman, 1993). Esto introduce nuevas complejidades en el estudio de los correlatos de la satisfacción laboral y en los modelos que consideran la satisfacción laboral como predictor de las conductas laborales.

La distinción entre afecto de primer orden y afecto de segundo orden y sus implicaciones para la medición de la satisfacción

Esta distinción introducida por Porac (1987) permite analizar el proceso de cumplimentación de un cuestionario de satisfacción laboral como un proceso conversacional en el que una persona, de forma confidencial, puede comunicar sus afectos sobre el trabajo. Por ello, cabe asumir que la tarea central del

sujeto será la de generar respuestas legítimas y significativas a las preguntas planteadas. A su vez, esas respuestas estarán guiadas por las estrategias de procesamiento de información dictadas por la situación social relevante durante la cumplimentación del cuestionario. Además las respuestas se construyen a través de un proceso de recuperación de información desde la memoria mediante el que se trata de encajar la información almacenada sobre estados afectivos con el tipo de información solicitado por la estructura de las cuestiones planteadas en el cuestionario.

Este autor sintetiza en un modelo los principales procesos cognitivos subyacentes a las respuestas proporcionadas por los sujetos a los cuestionarios de satisfacción. En primer lugar, la persona interpreta los propósitos que persigue el cuestionario y construye un marco situacional que dará sentido al cuestionario e influirá sobre el tipo de respuestas que se consideren apropiadas (p.e. cuánto se garantiza la confidencialidad, etc.). Una vez ese contexto es establecido y la persona ha elaborado ciertas estrategias generales de respuesta de acuerdo con él, inicia una serie de ciclos de respuesta en los que procesa cada pregunta, pone en marcha un proceso de búsqueda en la memoria intentando encontrar los aspectos afectivos que ajustan al tipo de demanda realizada, y selecciona una alternativa de respuesta de las ofrecidas por el cuestionario.

Todas estas aportaciones tienen una serie de implicaciones sobre la medida de la satisfacción laboral. La más importante es dejar claro que los cuestionarios no representan una medida directa de los estados afectivos de primer orden (sería necesario desarrollar o utilizar medidas de esos estados afectivos, p.e. de carácter fisiológico). La segunda es que si esos cuestionarios pretenden ser una medida fiable y válida de los estados afectivos de segundo orden han de procurar reflejarlos adecuadamente evitando errores de respuesta. La tercera es señalar que, en caso de que se pre-

tenda que una medida directa del afecto de segundo orden represente una medida indirecta del afecto de primer orden, hay que tener en cuenta que esa representación no será nunca total y es necesario diseñar estrategias que garanticen una optimización de la semejanza entre los comentarios que el sujeto realice sobre sí mismo y los elementos hedónicos, cognitivos o emocionales de la apreciación de primer orden. Se plantea pues la necesidad de validar las medidas de cuestionario con otras medidas más directas del afecto de primer orden. En suma, hay que dejar claro que mediante cuestionarios no se mide tanto la satisfacción laboral cuanto la "auto-descripción de la satisfacción laboral" realizada por los sujetos. "Los cuestionarios de satisfacción no son conductores neutros de información sobre los estados afectivos subyacentes" (Porac, 1987), por ello es importante tomar conciencia que estos cuestionarios realmente miden afectos de segundo orden y es necesario investigar los procesos psicosociales que intervienen en su cumplimentación. Esto abre un amplio campo de investigación sobre la medida de la satisfacción laboral que debe dirigirse a la identificación de estrategias más adecuadas para determinar los estados afectivos de primer orden, los de segundo orden y el grado en que cada medida obtenida mediante el uso de cuestionario, puede considerarse un indicador válido de aquellos.

Instrumentos de medida de la satisfacción laboral

Aunque diversos autores han señalado los problemas implicados en la medida de la satisfacción laboral, sin embargo, las consideraciones realizadas no siempre han sido tenidas en cuenta a la hora de construir instrumentos de medida de este constructo. En este apartado presentaremos los cuestionarios más utilizados, prestando atención a los desarrollados en nuestro contexto cultural. Para ello, los

agruparemos en diversas categorías en función del nivel de globalidad del referente y de generalidad ocupacional. (Peiró et al. 1990).

Medidas de la satisfacción laboral global y de máxima generalidad ocupacional.

A este grupo pertenecen los primeros instrumentos de medida desarrollados. Estos instrumentos pueden agruparse en tres subgrupos en función del tipo o tipos de ítems que incluyen. Algunos cuestionarios sólo incluyen ítems que pretenden elicitar respuestas evaluativas de carácter general, sin hacer referencia a aspectos específicos del trabajo (por ejemplo, Hoppock, 1935; Brayfield y Rothe, 1951; Hackman y Oldham, 1975). Otros incluyen ítems referidos a aspectos concretos del trabajo cuya agregación proporciona el indicador de la satisfacción general (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967; Seashore, Lawler, Mirvis y Camman, 1982). Por último, hay cuestionarios que incluyen ambos tipos de ítems (Bullock, 1952).

El cuestionario de Satisfacción Laboral Global de Hoppock (1935) está compuesto por 4 ítems que se contestan mediante una escala de respuesta de 7 puntos con anclajes verbales diferentes para cada ítem. La puntuación total se obtiene sumando las puntuaciones ofrecidas en cada uno de los ítems. Los coeficientes de fiabilidad mostrados por este cuestionario en diversos estudios y en distintas muestras han oscilado entre 0.93 (Hoppock, 1935), fórmula de Spearman-Brown) y 0.76 (McNichols, Stahl y Manley, 1978; coeficiente alfa de Cronbach). En cuanto a su validez, los últimos autores citados hallaron una correlación de 0.40 con la intención de permanecer en la organización. Dunne, Stahl y Melhart (1978) obtuvieron una correlación de 0.24 con una medida de implicación en el trabajo. Y Dunham y Herman (1975) obtuvieron una correlación de 0.75 con otra medida

de la satisfacción laboral global: la Escala de Caras que comentaremos más adelante.

El cuestionario de Satisfacción Laboral Global de Brayfield y Rothe (1951) está compuesto por 18 ítems que se contestan mediante una escala de respuesta de 5 puntos que oscila de 1. Muy en desacuerdo a 5. Muy de acuerdo. La puntuación total se obtiene sumando las puntuaciones ofrecidas en cada uno de los ítems. Los coeficientes de fiabilidad obtenidos mediante la fórmula de Spearman-Brown han oscilado entre 0.90 y 0.78 (Brayfield y Rothe, 1951; Brayfield, Wells y Strate, 1957). Moorman (1993) obtuvo un coeficiente alfa de 0.86. El coeficiente de fiabilidad calculado por Orpen (1978) mediante el procedimiento test-retest, existiendo un periodo de 12 meses entre ambas aplicaciones, fue de 0.27. En cuanto a su validez, Mobley, Horner y Hollingsworth (1978) obtuvieron una correlación de -0.54 con pensamientos de abandono, y de -0.21 con el cambio de puesto en las 47 semanas posteriores. Brayfield y Rothe (1951) obtuvieron una correlación de 0.92 entre su medida y la de Hoppock.

El cuestionario de Satisfacción Laboral Global de Bullock (1952) está compuesto por 10 ítems que se contestan mediante una escala de respuesta de 5 puntos con anclajes verbales diferentes para cada ítem. Los coeficientes de fiabilidad (fórmula de Spearman-Brown) que ha mostrado este cuestionario son altos: Bullock (1952) obtuvo un valor de 0.90, y Miles y Pretty (1975) 0.91. La fiabilidad estimada mediante el procedimiento test-retest ha ofrecido valores elevados: Bullock (1952) obtuvo una correlación de 0.94 con un periodo de seis semanas entre ambas aplicaciones, mientras que Miles (1976) obtuvo un coeficiente de 0.80 con un periodo de cuatro meses. En cuanto a su validez, Miles (1976) obtuvo correlaciones negativas (-0.49 y -0.25) con las escalas de conflicto y ambigüedad de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970).

El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (Weiss et al., 1967) es uno de los más utilizados en la literatura. Está compuesto por 20 ítems que se responden mediante una escala de respuesta de 5 puntos que oscila entre 1. Muy insatisfecho y 5. Muy satisfecho. La puntuación en satisfacción general se obtiene sumando las puntuaciones de los ítems. Los coeficientes de fiabilidad (fórmula de Hoyt) obtenidos en varias muestras por los autores oscilan entre 0.87 y 0.92. Brief y Roberson (1989) obtuvieron una coeficiente alfa de 0.89. Un análisis de componentes principales del cuestionario permitió obtener dos componentes definidos como Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Extrínseca. Análisis posteriores realizados por otros investigadores confirman esta estructura (Moorman, 1993). Los coeficientes de fiabilidad de las subescalas (fórmula de Hoyt) obtenidos por Weiss et al. (1967) oscilan entre 0.84 y 0.91 para la subescala de Satisfacción Intrínseca, y entre 0.77 y 0.82 para la subescala de Satisfacción Extrínseca. Los coeficientes alfa de Cronbach obtenidos por diferentes investigadores para ambas subescalas son iguales o superiores a 0.80 (Ivanchevich, 1978; Pierce, Dunham y Blackburn, 1979; Pulakos y Schmitt, 1983; Moorman, 1993). Pierce y colaboradores (1979) obtuvieron correlaciones test-retest con un periodo de un mes entre ambas aplicaciones de 0.50 y 0.63 para las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca respectivamente. En cuanto a su validez, Moorman (1993) obtuvo correlaciones de 0.68 y 0.45 entre las dos subescalas mencionadas y el cuestionario de Brayfield y Rothe (1951).

Hackman y Oldham (1975) elaboraron una escala de satisfacción laboral general compuesta por 5 ítems encuadrada en el "Job Diagnostic Survey". Los ítems se responden mediante una escala de acuerdo de 7 puntos, y la puntuación total se obtiene promediando la suma de las puntuaciones ofrecidas a los ítems. Los coeficientes de fiabilidad obtendios

mediante la fórmula de Spearman-Brown ofrecen valores que oscilan entre 0.76 y 0.80 (Feldman, 1976; Hackman y Oldham, 1975, 1976; Oldham, Hackman y Stapina, 1978). Wall, Clegg y Jackson (1978) obtuvieron un coeficiente alfa de 0.74. González Fernández y De Elena (1993) obtuvieron un coeficiente alfa de 0.76, y una correlación de 0.77 y 0.45 con dos medidas de compromiso organizacional (Porter Steers, Mowday y Boulian, 1974), e implicación en el trabajo (Lodahl y Kejner, 1965), respectivamente.

Tres ítems componen la escala de Satisfacción Laboral Global incluida en el Michigan Organizational Assessment Questionnaire (MOAQ, Camman, Fichman, Jenkins y Klesh, 1979; Seashore, Lawler, Mirvis y Cammann, 1982). Los ítems se responden mediante una escala de acuerdo de 7 puntos. El coeficiente alfa obtenido por los autores fue de 0.77. La media de las correlaciones entre los tres ítems obtenida por Moch (1980) fue de 0.50. En cuanto a su validez, los autores obtuvieron unas correlaciones de 0.35 y de -0.58 con unas medidas de implicación y de propensión al cambio de puesto incluidas en el MOAQ.

El último instrumento que vamos a presentar en esta sección es la escala de caras desarrollada por Kunin (1955) con el fin de obtener una medida de la satisfacción que no dependiera de respuestas verbales. Consiste en un ítem acompañado de 11 expresiones faciales de un varón que oscilan desde una cara con una amplia sonrisa a otra con el entrecejo profundamente fruncido. A los sujetos se les pide que indiquen cuál es la expresión que describe mejor cómo se sienten sobre su trabajo. Dunham y Herman (1975) desarrollaron y analizaron una versión que contenía expresiones faciales de una mujer, concluyendo que ambas podían usarse indistintamente independientemente del sexo de los sujetos que respondieran. Como señalamos más arriba, estos autores obtuvieron una correlación de

0.75 entre la escala de caras femeninas y el cuestionario de Hoppock. Brief y Roberson (1989) obtuvieron correlaciones de 0.71 entre esta misma versión de la escala y el Cuestionario de Satisfacción de Minesota y el "Job Descriptive Index" de Smith, Kendall y Hulin (1969).

Medidas de facetas de la satisfacción laboral y de máxima generalidad ocupacional

En esta sección nos referiremos a los cuestionarios diseñados para medir la satisfacción que generan varios referentes específicos del trabajo aplicables a todo tipo de ocupación.

El "Job Descriptive Index" (JDI) de Smith et al. (1969) es una de las medidas multidimensionales de la satisfacción laboral más utilizada. Está compuesto por 72 adjetivos o pequeñas frases frente a los que el sujeto debe indicar si el contenido del ítem describe su trabajo. La escala de respuesta presenta tres puntos: sí, no sabe/no puede decidir, y no, que se puntúan con 3, 1, y 0, respectivamente, ya que los autores afirman que las respuestas de incertidumbre son más indicativas de satisfacción que de insatisfacción. Los 72 ítems miden cinco dimensiones de la satisfacción laboral: satisfacción con el trabajo (18 ítems), con los ingresos (9 ítems), con las oportunidades de promoción (9 ítems), con la supervisión (18 ítems), y con los compañeros (18 ítems). Sumando las puntuaciones para cada ítem se puede calcular la puntuación en cada subescala. Considerando que las subescalas de satisfacción con los ingresos y con las oportunidades de promoción contienen la mitad de ítems que las demás subescalas, los autores sugieren que las puntuaciones en las mismas deberían ser multiplicadas por dos a fin de ser comparables con las puntuaciones en las otras subescalas. Las puntuaciones totales en las subescalas también pueden sumarse para obtener una puntuación en satisfacción laboral general. El cálculo de esta puntuación, denomina-

da puntuación compuesta en base al procedimiento de cálculo, se justifica por las correlaciones mostradas por las correlaciones entre las subescalas. Generalmente, se trata de intercorrelaciones superiores a 0.30, aunque en ciertos estudios algunas correlaciones eran cercanas a cero (e. g., Stone y Porte, 1975; Newman, 1975). El coeficiente alfa para toda la escala ha mostrado valores superiores a 0.91 en diversos estudios (Hunt, Osborn y Schuler, 1978; Schriesheim, 1979; Schriesheim, Kinicki y Schriesheim, 1979). Los coeficientes de consistencia interna de las subescalas obtenidos mediante distintos procedimientos (alfa, Spearman-Brown, Kuder-Richardson) oscilan entre los siguientes valores: satisfacción con el trabajo (0.69 a 0.90), satisfacción con los ingresos (0.70 a 0.84), satisfacción con las oportunidades de promoción (0.72 a 0.90), satisfacción con la supervisión (0.61 a 0.89), y satisfacción con los compañeros (0.81 a 0.93). La estabilidad temporal de las puntuaciones obtenidas mediante el JDI ha sido objeto de diversos estudios. Schneider y Dachler (1978) obtuvieron los siguientes coeficientes de correlación test-retest en dos muestras con un periodo de 16 meses entre ambas aplicaciones: 0.61, 0.61, 0.64, 0.46 y 0.47, en una muestra de directivos, y 0.66, 0.62, 0.56, 0.45 y 0.58, respectivamente, en una muestra de empleados no directivos. Katerberg, Smith y Hoy (1977) tradujeron el JDI al castellano y aplicaron una versión inglesa y otra castellana a una muestra de empleados bilingües. Todas las correlaciones test-retest con un periodo de seis semanas fueron superiores a 0.81 en las dos versiones. Respecto a la validez del JDI, Wanous (1974) obtuvo una correlación de 0.71 con el Cuestionario de Satisfacción de Minesota. Saal (1978) calculó las correlaciones de las cinco subescalas del JDI con el cuestionario de Implicación en el Trabajo de Lodahl y Kejner (1965), obteniendo los siguientes resultados: 0.52, 0.33, 0.24, 0.47 y 0.29. O'Reilly, Bretton y Roberts

(1974) calcularon las correlaciones entre las cinco subescalas y una medida de compromiso organizacional de Porter y Smith (1970), obteniendo los siguientes resultados: 0.56, 0.45, 0.34, 0.40 y 0.47. Cook, Hepworth, Wall y Warr (1981) señalan que una limitación de esta escala es su énfasis en ciertos aspectos de la satisfacción extrínseca.

El JDI es uno de los pocos cuestionarios que ha sido analizado mediante los métodos desarrollados desde la Teoría de la Respuesta al Ítem (Lord y Novick, 1968). Sawyer (1988) investigó si los ítems de dos de sus subescalas (satisfacción con el trabajo, y con la supervisión) eran ítems sesgados, de modo que las relaciones entre las puntuaciones observadas en los ítems y el atributo medido eran diferentes a través de dos muestras distintas definidas en función de la cualificación del puesto de trabajo. Dos ítems de la escala de satisfacción con el trabajo ("on your feet", y "simple") fueron eliminados porque sus parámetros no pudieron estimarse con precisión, ya que el parámetro *a* (índice de discriminación) presentó valores cercanos a cero, indicando que no discriminaban entre los sujetos. Los análisis posteriores revelaron que 3 ítems ("hot", "healthful" y "frustrating") estaban sesgados, ya que el parámetro *b* (índice de dificultad o, en este caso, de favorabilidad) era menor en el grupo de baja cualificación. Esto implicaba que los sujetos del grupo de baja cualificación darían una respuesta afirmativa a un ítem positivo, y negativa a uno negativo, con una mayor probabilidad que los sujetos del grupo de alta cualificación con un mismo nivel de satisfacción. En la escala de satisfacción con la supervisión, todos los ítems menos uno ("leaves me on my own") fueron estimados con precisión. Ninguno de los ítems restantes mostró problemas de sesgo.

En el marco de su "Job Diagnostic Survey" (JDS), Hackman y Oldham (1975) elaboraron 14 ítems para medir cinco dimensiones de la satisfacción laboral: satisfacción con

el sueldo (2 ítems), con la seguridad en el empleo (2 ítems), satisfacción social (esto es, con las relaciones con los compañeros y las posibilidades de relacionarse y ayudar a otros, 3 ítems), con la supervisión (3 ítems), y la satisfacción con las posibilidades de desarrollo personal (4 ítems). Los ítems se contestan mediante una escala de respuesta de 7 puntos que oscila entre 1. Extremadamente insatisfecho a 7. Extremadamente satisfecho. Los coeficientes de fiabilidad para las cinco subescalas calculados mediante la fórmula de Spearman-Brown fueron respectivamente 0.86, 0.73, 0.64, 0.87, y 0.84 (Oldham, Hackman y Stepina, 1978). Asimismo, las correlaciones que mostraron con la escala de satisfacción general de Hackman y Oldham (1975) fueron: 0.42, 0.48, 0.47, 0.50, y 0.69.

El Michigan Organizational Assessment Questionnaire (MOAQ) (Camman et al., 1979; Seashore et al., 1982) incluye cuatro escalas que permiten medir cuatro dimensiones de la satisfacción laboral. Dos de ellas miden la satisfacción de los empleados con ciertas recompensas internas y externas, respectivamente. Los ítems se responden mediante una escala de respuesta de 7 puntos que oscila entre 1. Muy insatisfecho a 7. Muy satisfecho. Los coeficientes alfa obtenidos por los autores para la escala de satisfacción con las recompensas intrínsecas (SRI) y para la de satisfacción con las recompensas extrínsecas (SRE) son de 0.87 y 0.63, respectivamente. Sus correlaciones con las medidas de satisfacción general, implicación en el trabajo, y propensión al cambio de puesto incluidas en el MOAQ son 0.63, 0.38, y -0.45 para la escala de SRI, y 0.33, 0.14, y -0.28, para la escala de SRE.

El MOAQ también incluye una escala de 3 ítems para medir la satisfacción con las recompensas sociales (SRS) que se reciben en el trabajo. La escala de respuesta es similar a la que ofrecen las escalas anteriores. Según sus autores, esta escala presenta un coeficien-

te alfa de 0.87, y sus correlaciones con las medidas de satisfacción general, y las escalas SRI y SRE del MOAQ son 0.40, 0.41 y 0.30, respectivamente.

La cuarta escala del MOAQ a la que haremos referencia es la de satisfacción con el sueldo. Está compuesta por 3 ítems que se responden mediante una escala de acuerdo de 7 puntos. Sus autores obtuvieron un coeficiente alfa de 0.89, y unas correlaciones de 0.38, 0.38, y 0.72 con la escala de satisfacción general, y las escalas SRI y SRE, respectivamente. Asimismo, presentó una correlación de -0.35 con una medida de propensión al cambio de puesto.

En el seno de la Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo (UIPOT) se han elaborado tres versiones de un cuestionario multidimensional de satisfacción laboral. El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82) (Meliá, Peiró y Calatayud, 1986) constituye la primera versión. Este cuestionario consta de 82 ítems que se responden mediante una escala de respuesta que oscila entre 1. Muy insatisfecho a 7. Muy satisfecho. Sus autores lo sometieron a un análisis de componentes principales con rotación varimax que permitió definir los siguientes componentes: (1) Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización (Alfa= 0.91); (2) Satisfacción con el ambiente físico del trabajo (Alfa= 0.88); (3) Satisfacción con las prestaciones materiales y las recompensas complementarias (Alfa= 0.86); (4) Satisfacción intrínseca del trabajo (Alfa= 0.86); (5) Satisfacción con la remuneración y las prestaciones (Alfa= 0.82), y (6) Satisfacción con las relaciones interpersonales (Alfa= 0.74). El coeficiente alfa para todo el cuestionario fue de 0.95 (Meliá et al., 1986). La correlación entre las puntuaciones compuestas de satisfacción laboral global obtenidas mediante el cuestionario S4/82 y dos medidas de conflicto y ambigüedad de rol (Peiró, Meliá, Torres y

Zurriaga, 1987; Peiró, Meliá, Zacarés y González Romá, 1987) fueron de -0.30.

A partir del cuestionario S4/82, se elaboró la versión S20/23, que consta de 23 ítems (Meliá y Peiró, 1989a). Estos autores sometieron esta versión a un análisis de componentes principales con rotación varimax mediante la que se definieron los siguientes componentes: (1) Satisfacción con la supervisión (Alfa= 0.86); (2) Satisfacción con el ambiente físico del trabajo (Alfa= 0.81); (3) Satisfacción con las prestaciones recibidas (Alfa= 0.76); (4) Satisfacción intrínseca del trabajo (Alfa= 0.80), y (5) Satisfacción con la participación (Alfa= 0.78). El coeficiente alfa de Cronbach para toda la escala fue de 0.92 y la correlación con la versión original de 0.92. Las correlaciones que la puntuación total en el Cuestionario S20/23 mostró con las medidas de conflicto y ambigüedad de rol elaboradas por Peiró y colaboradores fueron de -0.27 y -0.32, respectivamente.

El Cuestionario S20/23 ha sido aplicado en diversas muestras ocupacionales. Los coeficientes alfa obtenidos en cada una de ellas son los siguientes: empleados de banca: 0.92 (González Romá, 1989), enfermeras: 0.88 (Zurriaga, 1987), educadores: 0.88 (Luque, 1988), policías locales: 0.87 (González Romá, Sancerni y Meliá, 1990), mineros: 0.92 (Ovejero, García Alvarez y Fernández Alonso, 1993). La estructura factorial de esta versión ha sido estudiada en diversas muestras ocupacionales. Tras analizar la composición de los componentes principales obtenidos por Meliá y Peiró (1987, 1989), Zurriaga (1987), Luque (1988), y González Romá (1989), este último concluyó que cuatro componentes aparecen en los cuatro estudios con una composición muy similar, y en algunos casos idéntica. Se trata de los componentes referidos a la satisfacción con la supervisión, el ambiente físico del trabajo, la participación, y el trabajo mismo. González Romá et al. (1990) compararon, mediante la utilización de índices cuanti-

tativos, la similitud de los componentes obtenidos por Luque (1988) con los que los citados autores obtuvieron en una muestra de policías locales. Los resultados que obtuvieron indicaron que las dimensiones de satisfacción laboral que aparecían invariantes a través de las dos muestras eran las cuatro mencionadas anteriormente. Sin embargo, Ovejero, García Álvarez y Fernández Alonso (1993) obtuvieron una estructura factorial algo distinta en una muestra de mineros. Definieron cinco componentes que denominaron satisfacción general, satisfacción con el ambiente físico, con la participación, con la formación y la promoción, y con el cumplimiento del convenio. Con una versión de 18 ítems del S20/23, Fortea, Elipe, Alonso, Edo, Esparter y Salanova (1993) obtuvieron una estructura factorial que presentaba cuatro factores (satisfacción con la supervisión, con el medio ambiente, intrínseca, y con las prestaciones) en una muestra de profesores de educación primaria, secundaria y universitaria.

La versión más breve del Cuestionario de Satisfacción Laboral (el cuestionario S10/12 (Meliá y Peiró, 1989b)) consta de 12 ítems seleccionados a partir de los 82 ítems del S4/82, aplicando los criterios de: (1) contenido relevante por su nivel de pertinencia general a través de roles y organizaciones; (2) que contribuyeran a mantener la consistencia interna de la escala, y (3) que contribuyeran poderosamente a su validez criterial. De este modo, los ítems seleccionados presentan un contenido relevante prácticamente para cualquier rol organizacional en cualquier organización. Esta versión presentó una estructura factorial compuesta por tres componentes principales: (1) Satisfacción con la supervisión (Alfa= 0.89); (2) Satisfacción con el ambiente físico del trabajo (Alfa= 0.72); y (3) Satisfacción con las prestaciones recibidas (Alfa= 0.74). El Alfa de Cronbach para la escala total fue de 0.88. Las correlaciones con las versiones más largas muestran que el S10/12 es capaz de

explicar el 75,69% de la varianza del S4/82, que es 6,83 veces mayor que él, y el 88,36% de la varianza del S20/23, que tiene 1,91 veces más ítems que él. La validez de este cuestionario mejora la escala original, por lo que, como señalan los autores, con su utilización se puede obtener: "una evaluación útil y breve de la satisfacción laboral teniendo muy en cuenta importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales, sin perjuicio de mantener la calidad de la medida" (Meliá y Peiró, 1989b).

Medidas de facetas de la satisfacción laboral para muestras ocupacionales específicas

Un número de cuestionarios multidimensionales de satisfacción laboral han sido elaborados para ser aplicados a colectivos ocupacionales particulares. Generalmente, estos cuestionarios contienen ítems referidos a aspectos específicos de los roles y ambientes característicos de los grupos ocupacionales implicados. Es por ello que permiten realizar diagnósticos más precisos y detallados.

En el seno de la UIPOT se han elaborado una serie de cuestionarios para medir la satisfacción de los profesionales de la salud que trabajan en distintos entornos. El primero de estos cuestionarios es el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud de Equipos de Atención Primaria (CSLPS-EAP), (Peiró y González-Romá, 1990; Peiró, González-Romá, Zurriaga, Ramos y Bravo, 1990). El objetivo que guió su elaboración fue obtener un instrumento multidimensional de carácter específico, dirigido a medir la satisfacción laboral de profesionales de la salud que trabajan en Equipos de Atención Primaria (médicos, pediatras, ATS-DUE, y asistentes sociales). Previamente a la redacción de los ítems, Peiró y González Ro-

má (1990) llevaron a cabo dos actividades. En primer lugar, revisaron los cuestionarios de satisfacción laboral existentes. En segundo lugar, celebraron cinco mesas redondas con miembros de los EAPs de la Comunidad Valenciana a fin de analizar el trabajo que desempeñan tales profesionales en sus equipos, y para obtener información acerca de los aspectos de su trabajo y de los equipos que más satisfacción e insatisfacción les producían. Una vez analizada toda la información recabada en esta fase de análisis cualitativo (ver Peiró y González Romá, 1990), se elaboró una primera base de items que fue utilizada en una aplicación piloto a un grupo reducido de profesionales. La información que se obtuvo dio lugar a ciertas modificaciones en la base inicial de items, y a una versión final compuesta por 73 items.

Los items se contestan mediante una escala de respuesta de 7 puntos que varía entre 1. Muy insatisfecho a 7. Muy satisfecho. Peiró et al. (1990) sometieron el cuestionario a un análisis de componentes principales con rotación varimax, obteniendo los siguientes catorce componentes: (1) Satisfacción con el equipo (14 items, $\alpha=0.94$); (2) Satisfacción con la retribución e incentivos (6 items, $\alpha=0.87$); (3) Satisfacción con las condiciones ambientales del lugar de trabajo y medios del equipo (8 items, $\alpha=0.87$); (4) Satisfacción intrínseca del trabajo (11 items, $\alpha=0.92$); (5) Satisfacción con la elección y actuación de los coordinadores (3 items, $\alpha=0.77$); (6) Satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades (14 items, $\alpha=0.93$); (7) Satisfacción con la carga de trabajo (5 items, $\alpha=0.78$); (8) Satisfacción con el grado de autonomía del trabajo (3 items, $\alpha=0.84$); (9) Satisfacción con los procedimientos para cubrir sustituciones y vacantes (3 items, $\alpha=0.65$); (10) Satisfacción con los usuarios (3 items, $\alpha=0.70$); (11) Satisfacción con promociones y normativa (3 items, $\alpha=0.74$); (12) Satisfacción con la definición, planificación y evaluación de objetivos y acti-

vidades (6 items, $\alpha=0.92$); (13) Satisfacción con la estabilidad en el empleo, horarios y guardias (3 items, $\alpha=0.65$, y (14) Satisfacción con la coordinación con otras unidades del equipo y con la composición del equipo (4 items, $\alpha=0.87$).

El coeficiente alfa de Cronbach para la escala total fue de 0.96. En cuanto a su validez, la escala total y 13 de los 14 componentes mostraron correlaciones estadísticamente significativas y con el signo esperado con tres medidas de conflicto y claridad de rol, y de tensión. El componente 5 (Satisfacción con la elección y actuación de los coordinadores) sólo mostró una correlación significativa con la claridad de rol.

Posteriormente, Lloret, González Romá, Luna y Peiró (1992) elaboraron una versión reducida del cuestionario CSLPS-EAP que conlleva un menor tiempo de aplicación. El procedimiento utilizado para la reducción de la escala original se basó en la aplicación de tres criterios: (a) retener únicamente aquellos factores que explicaran más del 5% de la varianza total explicada por los 14 factores de la escala total; (b) retener en cada factor únicamente aquellos items que saturaran por encima de 0.60; y (c) eliminar aquellos items cuyo contenido se solapara con el de otros items. La aplicación de estos tres criterios al análisis factorial exploratorio realizado por Peiró et al. (1990), dió como resultado una versión de la escala compuesta por 33 items (el CSLPS-EAP/33) a la que subyacían 8 factores o variables latentes. La estructura factorial hipotetizada fue sometida a prueba mediante métodos de análisis factorial confirmatorio en dos muestras, una de enfermeras y otra de médicos de EAPs (Lloret, González Romá, Luna y Peiró, 1992; Lloret, González Romá y Peiró, 1993). Los resultados obtenidos apoyan la estructura factorial hipotetizada. Los coeficientes alfa obtenidos para la escala total y las 8 subescalas fueron: escala total: 0.94 y 0.95 (muestra de médicos y enfermeras, respecti-

vamente), Factor I-satisfacción con el equipo: 0.90 y 0.92; Factor II- Satisfacción con la retribución: 0.75 y 0.73 (intercorrelaciones medias entre los ítems); Factor III-Satisfacción con las condiciones ambientales y los medios del equipo: 0.88 y 0.89; Factor IV-Satisfacción intrínseca: 0.88 y 0.85; Factor V-Satisfacción con la empresa y otras unidades: 0.85 y 0.83; Factor VI-Satisfacción con la carga de trabajo: 0.48 y 0.50 (intercorrelaciones medias entre los ítems); Factor VII-Satisfacción con el grado de autonomía: 0.64 y 0.68 (intercorrelaciones medias entre los ítems); y Factor VIII-Satisfacción con la definición de objetivos y tareas: 0.76 y 0.73 (intercorrelaciones medias entre los ítems). Los análisis realizados por Lloret et al. (1992, 1993) apoyan la validez de la versión de 33 ítems y de sus subescalas.

Por otro lado, tras la aplicación de una versión modificada del cuestionario CSLPS-EAP a una muestra de profesionales sanitarios de organizaciones públicas y privadas (Zurriaga et al. 1990), se puso de manifiesto la importancia que las variables organizacionales, tales como el nivel de intervención en el que operan los centros (Atención Primaria u hospitalaria) y la propiedad de los mismos (pública o privada), tienen a la hora de medir la satisfacción laboral de los profesionales. Además, se observó que era también relevante atender específicamente al tipo de profesionales (médicos y personal de enfermería). Esta situación sugirió la conveniencia de desarrollar instrumentos específicos para profesionales de la salud que evalúen las facetas relevantes de la satisfacción laboral en las principales situaciones organizativas del trabajo del personal sanitario.

En función de esta problemática se elaboró un cuestionario modular de satisfacción laboral de carácter multifacético para profesionales sanitarios: el Cuestionario Modular Básico, Organización, Público (B.O.P.) (Bravo et al., 1991). Dicho cuestionario presenta una

estructura modular que permite evaluar, tanto las facetas de la satisfacción laboral presentes en todas las situaciones laborales, como aquellas específicas de una situación laboral determinada. La escala de respuesta consta de siete alternativas de respuesta que van desde 1. Muy insatisfecho hasta 7. Muy satisfecho. El cuestionario puede ser utilizado, añadiendo módulos, en función de las diversas situaciones organizativas laborales. De este modo, el cuestionario, de 66 ítems, quedó configurado en los siguientes módulos:

- a) Módulo "Básico": aplicable a todo tipo de profesionales sanitarios, ya sean personal de enfermería o médicos, desempeñen su rol en centros públicos o privados y el nivel de intervención sea Atención Primaria u hospitales. Consta de 32 ítems. La estructura factorial de este módulo presenta 6 factores: (1) Satisfacción intrínseca y satisfacción con las posibilidades de formación y desarrollo en el trabajo; (2) Satisfacción con las retribuciones e incentivos; (3) Satisfacción con el ambiente físico y la disponibilidad de personal auxiliar; (4) Satisfacción con la claridad y autonomía de las tareas; (5) Satisfacción con los aspectos temporales y la carga de trabajo, y (6) Satisfacción con las relaciones humanas con pacientes y compañeros.
- b) Módulo "Organización": aplicable a profesionales de la salud que desempeñen su rol en organizaciones hospitalarias, tanto públicas como privadas. Sin embargo, a nivel de Atención Primaria, sólo es aplicable a profesionales que trabajan en centros públicos. Consta de 26 ítems. La estructura factorial de este módulo ofrece 4 factores: (1) Satisfacción con las relaciones con la empresa: normativa, sistema de comunicación y evaluación; (2) Satisfacción con el trabajo en equipo; (3) Satisfacción con la política de colocación del personal: selección y sustituciones, y (4) Satisfacción con

la composición, funcionamiento y eficacia del trabajo en equipo.

- c) Módulo "Público": sólo aplicable a profesionales que desempeñan su rol en centros públicos, tanto a nivel primario como hospitalario. Está compuesto por 8 ítems. La estructura factorial de este módulo presenta 2 factores: (1) Satisfacción con la coordinación con las distintas unidades de la estructura sanitaria y con el sistema de promociones y traslados, y (2) Satisfacción con la asignación de pacientes y la normativa de prescripción de fármacos.

La consistencia interna (coeficiente alfa de Cronbach) obtenida para el módulo "Básico" fue de 0.95, y la de los seis factores que lo componen se sitúa por encima de 0.74. El módulo "Organización" ofrece una consistencia interna de 0.94, y la de sus cuatro factores se sitúan por encima de 0.76. Finalmente, el módulo "Público" presenta una consistencia interna de 0.74, situándose igualmente sus dos factores por encima de 0.74.

El análisis del trabajo que realizan los profesionales sanitarios, a partir del cual se seleccionaron los ítems, junto con la valoración realizada de forma independiente por tres jueces, garantizan la validez de contenido del cuestionario. En cuanto a la validez criterial, los tres módulos muestran relaciones estadísticamente significativas con la tensión, la claridad de rol y el conflicto de rol.

Medidas de satisfacción laboral a nivel de tareas y de máxima generalidad ocupacional

Recientemente, Taber y Alliger (1995) han desarrollado un procedimiento para medir la satisfacción que producen las distintas tareas implicadas en un determinado puesto de trabajo. Este desarrollo ha sido motivado por dos factores: 1. la concepción de un puesto de trabajo no como una entidad unitaria, sino como una colección de tareas de distinta natu-

raleza que además pueden generar distintas reacciones subjetivas, y 2. la falta de estudios que aclaren cómo la satisfacción que producen las distintas tareas de un puesto se relacionan con la satisfacción global y con dimensiones específicas de la satisfacción laboral. El procedimiento que proponen consiste básicamente en las siguientes actividades: 1. los sujetos que componen la muestra de estudio describen cada una de las tareas que los sujetos desempeñan en el marco de su puesto de trabajo, 2. a continuación, indican la cantidad de tiempo que dedican a cada tarea, y finalmente, 3. evalúan cuánto les gusta realizar cada tarea mediante una escala de cinco puntos que oscila entre 1. Me disgusta mucho a 5. Me gusta mucho. El porcentaje de tiempo dedicado a realizar tareas que gustan fue el indicador de satisfacción producida por las tareas que mostró correlaciones más altas con la subescala de satisfacción con el trabajo del JDI, y con una escala de satisfacción global de Quinn y Staines (1979): 0.40 y 0.28. Análisis adicionales realizados por Taber y Alliger (1995) pusieron de manifiesto que la evaluación de la satisfacción que producen las tareas ofrece una información única y diferente de la que se puede conseguir mediante una evaluación global de la satisfacción laboral o de algunas dimensiones o facetas específicas. Como afirman los citados autores, "la satisfacción global o la satisfacción con el trabajo no son lo mismo que la suma de las satisfacciones que producen las tareas individuales" (Taber y Alliger, 1995, p. 118). Por ello, sugieren que la medida de la satisfacción que producen las tareas puede ser un método complementario a otros dirigidos a medir la satisfacción a niveles de globalidad del referente superiores (dimensiones y global).

Resumen

A lo largo del presente trabajo se ha abordado la problemática de la medida de la satisfacción laboral enmarcándola en su contexto teórico. En el caso del constructo que nos ocupa es especialmente urgente el desarrollo de medidas que estén teóricamente fundadas y que se basen en una elaboración conceptual del constructo.

De hecho, la consideración de las teorías de la satisfacción nos ha llevado a identificar problemas relevantes relacionados con su medida. Así, hemos planteado las cuestiones relacionadas con la determinación del fenómeno, los referentes ambientales, la polémica internalismo vs. situacionismo, la consideración dinámica de la satisfacción laboral, la identificación de sus componentes cognitivos

y afectivos y la diferenciación entre el afecto de primero y segundo orden.

La última parte del artículo recoge información relevante sobre los principales instrumentos de medida distinguiendo los que van dirigidos a medir la satisfacción laboral en su globalidad de aquéllos que persiguen la medida de sus diferentes facetas. También se presentan una serie de cuestionarios diseñados para medir la satisfacción en ocupaciones específicas.

Las cuestiones suscitadas ponen de manifiesto la necesidad de desarrollar nuevas investigaciones que articulen con mayor precisión y rigor la conceptualización, modelos teóricos, y medida de este constructo cuya relevancia humana y social queda fuera de toda duda.

Referencias bibliográficas

- Arvey, R.D., Bouchard, T.J., Jr, Segal, N.L. y Abraham, L.M. (1989). Job Satisfaction: Environmental and Genetic Components. *Journal of Applied Psychology*, 43, 713-720.
- Bravo, M.J. (1992). *La Satisfacción Laboral en los Profesionales Sanitarios: Elaboración de un Instrumento de Evaluación*. Tesis de Licenciatura. Valencia.
- Bravo, M.J.; Peiró, J.M. y Zurriaga, R. (1991). El Cuestionario Modular de Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud (B.O.P.). *Psiquis*, Año XII, Nº6/1991, Vol 12. 51-62.
- Bravo, M. J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). La satisfacción laboral. En Peiró, J.M. y Prieto, F. (Dir.): *Psicología Social del Trabajo*. Madrid, Síntesis.
- Brayfield, A. H. y Rothe, H.F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Brayfield, A.D., Wells, R.V. y Strate, M.W. (1957). Interrelationships among measures of job satisfaction and general satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 41, 201-205.
- Brief, A.P. y Roberson, L. (1989). Job attitude organization: An exploratory study. *Journal of Applied Psychology*, 19, 717-727.
- Brief, A.P. y Rude, E.D. (1981). Voting in union certification elections: A conceptual analysis. *Academy of Management Review*, 6, 261-267.
- Brush, D.H.; Moch, M.K. y Pooyan, A. (1987). Individual demographic differences and job satisfaction. *Journal of Occupational Behaviour*, 8, 139-156.
- Bullock, R.P. (1952). *Social factors related to job satisfaction: A technique for the measurement of job satisfaction*. Bureau of Business Research, Ohio State University, Columbus, Ohio.
- Bussing, A. (1991). Struktur und Dynamik von Arbeitszufriedenheit: Konzeptuelle und Methodische Überlegungen zu einer Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit. En L. Fischer (Hrsg.): *Arbeitszufriedenheit*. Beiträge zur Organisationspsychologie 5 (85-113). Stuttgart: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Camman, C., Fichman, M., Jenkins, D. y Klesh, J. (1979). The Michigan Organizational Assessment Questionnaire. Unpublished Manuscript, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.
- Cook, J. D.; Hepworth, S.J.; Wall, T.D. y Warr, P.B. (1981). *The Experience of Work*. Academic Press, London.
- Dunham, R.B. y Herman, J.B. (1975). Development of a female faces scale for measuring job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 60, 629-631.
- Dunne, E. J., Stahl, M. y Melhart, L.J. (1978). Influence sources of project and functional managers in matrix organizations. *Academy of Management Journal*, 21, 135-140.

- Elizur, D. (1991). Work values and Job Satisfaction. *Psychological Reports*, 69, 386.
- Feldman, D.C. (1976). A contingency theory of socialization. *Administrative Science Quarterly*, 21, 433-452.
- Fernández Dols, J.M. (1994). Bases sociales de la emoción. En J.F. Morales et al., *Psicología Social*, McGraw Hill, Madrid.
- Fiske, S.T. y Taylor, S. (1991). *Social Cognition*. McGraw Hill, New York.
- Fortea, M.A., Elipe, J., Alonso, P., Edo, M.T., Esparter, M.L. y Salanova, M. (1993). Satisfacción laboral en organizaciones educativas: adaptación del instrumento S 20/23 de Meliá y Peiró, 1987. En L. Munduate y M. Barón (Comps.), *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Vida Laboral*, Eudema, Madrid.
- George, J.M. (1992). The role of personality in organizational life: Issues and evidence. *Journal of Management*, 18, 185-213.
- Gonzalez, L. y De Elena, J.A. (1993). Examen de la validez discriminante de las medidas de satisfacción en el trabajo, compromiso organizacional e implicación en el trabajo. En L. Munduate y M. Barón (Comps.), *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Vida Laboral*, Eudema, Madrid.
- González Romá, V. (1989). Un modelo causal de los antecedentes y consecuencias del estrés de rol. Tesis doctoral. Universidad de Valencia.
- González Romá, V., Sancerni, M.D. y Meliá, J.L. (1990). Comparación de los factores del cuestionario de satisfacción laboral S20/23 a través de dos muestras. *Psicológica*, Vol. 11., 9-23.
- Griffin, R.W. y Bateman, T.S. (1986). Job Satisfaction and Organizational Commitment. En C.L. Cooper y I. Robertson (Eds), *International Review Industrial and Organizational Psychology*. New York, Wiley.
- Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Harpaz, I. (1983): *Job Satisfaction: Theoretical Perspectives and a Longitudinal Analysis*. New York. Libra Publishers.
- Hoppock, R. (1935): *Job Satisfaction*. New York, Harper.
- Hulin, Ch. (1992). Adaptation, Persistence and Commitment in Organizations. En Dunnette, M.D. y Hough, L. (Eds.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, vol 2. Palo Alto, Consulting Psychologists Press, Inc.
- Hunt, J.G., Osborn, R.N. y Schuler, R.S. (1978). Relations of discretionary and non discretionary leadership to performance and satisfaction in a complex organization. *Human Relations*, 31, 507-523.
- Ivancevich, J.M. (1978). The performance to satisfaction relationship: A causal analysis of stimulating and non-stimulating jobs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 22, 350-366.
- Katberg, R., Smith, F.J. y Hoy, S. (1977). Language, time and person effects on attitude scale translations. *Journal of Applied Psychology*, 62, 385-391.
- Kunin, T. (1955): The construction of a new type of attitude measure. *Personnel Psychology*, 8, 65-78.
- Levin, I. y Stokes, J.P. (1989). Dispositional approach to job satisfaction: Role of negative affectivity. *Journal of Applied Psychology*, 74, 752-758.
- Locke, E.A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.
- Lodahl, T. y Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49, 24-33.
- Lord, F.M. y Novick, M.R. (1968). *Statistical Theories of Mental Test Scores*. Addison-Wesley, Reading, Massachusetts.
- Luque, O. (1988). Un estudi sobre els efectes de l'estrés de rol sobre la satisfacció professional en organitzacions socio-educatives. Tesis doctoral. Universidad de Valencia.
- Lloret, S., González Romá, V., Luna, R. y Peiró, J.M. (1992). La medida de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. El cuestionario CSLPS-EAP/33. *Psicológica* 13, 229-242.
- Lloret, S., González Romá, V., y Peiró, J.M. (1993): El cuestionario CSLPS-EAP/33. Un estudio acerca de su validez. *Psicológica*, 14, 21-31.
- Mahoney, T.A. (1979). Another look at job satisfaction and performance. En T.A. Mahoney (ed.). *Compensation and Reward Perspectives*, Homewood Illinois: Richard A. Irving.
- McNichols, C.W., Stahl, M.J. y Manley, T.R. (1978). A validation of Hoppock's job satisfaction measure. *Academy of Management Journal*, 21, 737-742.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989a). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. *Psicologemas*, 5, 3, 59-74.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989b). El Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 11, 179-187.
- Meliá, J.L., Peiró J.M. y Calatayud, C. (1986). El cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez (presentación del cuestionario S4/82). *Revista Millars*, 9, 43-77.
- Miles, R.H. (1976). A comparison of the relative impacts of role perceptions of ambiguity and conflict by

- role. *Academy of Management Journal*, 19, 25-35.)
- Miles, R.H. y Pretty, M.M. (1977). Leader effectiveness in small bureaucracies. *Academy of Management Journal*, 20, 238-250.
- Mobley, W.H., Horner, S.O. y Hollinsworth, A.T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63, 408-414.
- Moch, M.K. (1980). Racial differences in job satisfaction: Testing four common explanations. *Journal of Applied Psychology*, 65, 299-306.
- Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship-behavior. *Human Relations*, 46, 6, 759-775.
- Morales, J.F., Moya, M., Rebolloso, E., Fernández Dols, J.M., Huici, C., Marques, J. y Pérez, J.A. (1994). *Psicología Social*. McGraw Hill, Madrid.
- Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology Applied to Work*. Brooks/Cole Publishing Company, California.
- Newman, J.E. (1975). Understanding the organizational structure-job attitude relationship through perceptions of work environment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 14, 371-397.
- Newstrom, J.W. y Davis, K. (1993). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. McGraw-Hill, London.
- Oldham, G.R., Hackman, J.R. y Stepina, L.P. (1978). Norms for the Job Diagnostic Survey. Yale University School of Organization and Management, New Haven.
- O'Reilly, C. A., Bretton, G.E. y Roberts, K. H. (1974). Professional employees' preference for upward mobility: An extension. *Journal of Vocational Behavior*, 5, 139-145.
- Orpen, C. (1978). Work and nonwork satisfaction: a causal correlational analysis. *Journal of Applied Psychology*, 63, 530-532.
- Ovejero, A., García Alvarez, A.I. y Fernández Alonso, J.A. (1993). Algunos datos sobre el s20/23 de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró en una muestra de mineros asturianos. En L. Munduate y M. Barón (Comps.), *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Vida Laboral*, Eudema, Madrid.
- Payne, R.L., Fineman S. y Wall, T.D. (1976). Organizational Climate and Job Satisfaction: A Conceptual Synthesis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 45-62.
- Peiró, J.M. (1983-1984). *Psicología de la Organización*. Madrid, UNED. (2 vols.).
- Peiró, J.M. y González Romá, V. (1990). *Clima y Satisfacción Laboral de los Equipos de Atención Primaria*. NAU llibres, Valencia.
- Peiró, J.M., González Romá, V., Zurriaga, R., Ramos, J. y Bravo, M.J. (1990). El cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud de Equipos de Atención Primaria (CSLEAP). *Revista de Psicología de la Salud*, 1, 135-174.
- Peiró, J.M., Meliá, J.L., Torres, M.A. y Zurriaga, R. (1987). La medida de la experiencia de la ambigüedad en el desempeño de roles: El Cuestionario General de Ambigüedad de rol en ambientes organizacionales. *Evaluación Psicológica*, Vol. 3., 27-53.
- Peiró, J.M., Meliá, J.L., Zacarés, I. y González Romá, V. (1987). La medida de la experiencia de conflicto en el desempeño de roles: El Cuestionario de Conflicto de Rol. *Evaluación Psicológica*, Vol. 3., 345-381.
- Pierce, J.L., Dunham, R.B. y Blackburn, R. (1979). Social Systems structure, job design, and growth need strength: A test of a Congruency model. *Academy of Management Journal*, 22, 223-240.
- Porac, J.F. (1987). The job satisfaction questionnaire as a cognitive event: First- and second-order processes in affective commentary. In K. Rowland y G.R. Ferris (eds.): *Research in personnel and Human Resources Management* (vol 5). Greenwich, Jai Press, 1-50.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. y Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Porter, L.W. y Smith, F.J. (1970). The etiology of organizational commitment. Manuscrito no publicado, Universidad de California.
- Price, J.L. y Mueller, C.W. (1986). *Absenteeism and turnover among hospital employees*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Pulakos, E.D. y Schmitt, N. (1983). A longitudinal study of a valence model approach for the prediction of job satisfaction of new employees. *Journal of Applied Psychology*, 68, 307-312.
- Quarstein, V.A., McAfee, R.B. y Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873.
- Quinn, R.P. y Staines, G.L. (1979). The 1977 quality of employment survey. Ann Arbor: Survey Research Center. Institute for Social Research. University of Michigan.
- Rizzo, J., House, R. y Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-173.
- Saal, F.E. (1978). Job involvement: A multivariate approach. *Journal of Applied Psychology*, 63, 53-61.
- Salancik, G. y Pfeffer, J. (1977). An Examination of Need-Satisfaction Models of Job Attitudes. *Administrative Science Quarterly*, 22, 427-456.
- Sawyer, J.E. (1988). Measuring attitudes across job levels: When are scale scores truly comparable?. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 42, 324-342.
- Schneider, B. y Dachler, H.P. (1978). A note on the stability of the Job

- Descriptive Index. *Journal of Applied Psychology*, 63, 650-653.
- Schneider, B. y Snyder, R.A. (1975). Some Relationship between Job Satisfaction and Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology*, 60, 318-328.
- Scholl, R., Cooper, E. y McKenna, R. (1987). referent selection in determining equity perceptions: Differential effects on behavioral and attitudinal outcomes. *Personnel Psychology*, 40, 113-125.
- Schriesheim, C.A. (1978). Job Satisfaction, Attitudes toward Unions and Voting in a Union Representation Election. *Journal of Applied Psychology*, 63, 548-552.
- Schriesheim, C.A. (1979). The similarity of individual-directed and group-directed leaderbehavior descriptions. *Academy of Management Journal*, 22, 345-355.
- Schriesheim, C.A., Kinicki, A. y Schriesheim, J.F. (1979). The effect of leniency on leader behavior descriptions. *Organizational Behavior an Human Performance*, 23, 1-29.
- Seashore, S.E., Lawler, E.E., Mirvis, P. y Cammann, C. (eds) (1982). *Observing and Measuring Organizational Change: A guide to Field Practice*. Wiley, New York.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. y Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago, Rand McNally.
- Staw, B.M. y ROSS, J. (1985). Stability in the Midst of Change: A Dispositional Approach to Job Attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70, 469-480.
- Stone, E.F. y Porter, L.W. (1975). Job characteristics and job attitudes: A multivariate study. *Journal of Applied Psychology*, 60, 57-64.
- TaberR, T.D. y Alliger, G.M. (1995). A task-level assessment of job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 101-121.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley, New York.
- Wall, T.D., Clegg, G.W. y Jackson, P.R. (1978). An evaluation of the Job Characteristics Model. *Journal of Occupational Psychology*, 51, 183-196.
- Wanous, J.P. (1974). A causal-correlational analysis of the job satisfaction and performance relationship. *Journal of Applied Psychology*, 59, 139-144.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., Eengland, G.W. y Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, XXII.
- Williams, L.J. (1988). Affective and mon affective components of job satisfaction and organizational commitment as determinants of organizational citizenship and in-role behavior. Tesis Doctoral no publicada. Bloomington, Indiana. Indiana University.
- Zurriaga, R. (1987). El Desempeño del Rol de las Enfermeras en Organizaciones Hospitalarias: Aspectos Psicosociales. Tesis Doctoral. Universitat de Valencia
- Zurriaga, R.; Bravo, M.J. y Peiró, J.M. (1990). La satisfacción laboral en profesionales sanitarios de organizaciones públicas y privadas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol.VI, N^o 16, 67-73.