



Universidad Miguel Hernández de Elche

**Tesis Doctoral**

**Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y  
calidad de vida laboral en Educación y Sanidad**

presentada por

**Beatriz Rodríguez Jarabo**

Dirigida por los doctores

**Juan Carlos Marzo Campos**

**Jesús Rodríguez-Marín**

**Departamento de Psicología de la Salud**

**Septiembre, 2016**





**D. Juan Carlos Marzo Campos** (Director), Titular de Universidad y **D. Jesús Rodríguez Marín** (Director), Catedrático de Universidad, pertenecientes ambos al Área de Psicología Social del Departamento de Psicología de la Salud de la Universidad Miguel Hernández,

Certifican

Que la presente Tesis Doctoral titulada “**Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad**”, de la que es autora **Beatriz Rodríguez Jarabo** ha sido realizada bajo nuestra dirección y reúne las condiciones para ser defendida ante el tribunal correspondiente para optar al grado de Doctor.

Y para que así conste a los efectos oportunos, emiten el presente informe en

Elche, a 22 de Julio de 2016

Fdo: Dr. Juan Carlos Marzo Campos

Director

Fdo: D. Jesús Rodríguez Marín.

Director





**D. JUAN CARLOS MARZO CAMPOS**, Director del Departamento de Psicología de la Salud de la Universidad Miguel Hernández,

**INFORMA:**

Da su conformidad a la lectura y defensa de la Tesis Doctoral **Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad**, de la que es autora la doctoranda Beatriz Rodríguez Jarabo y dirigida por el Dr. Juan Carlos Marzo Campos y el Dr. Jesús Rodríguez Marín, para la obtención del título de Doctor de la Universidad Miguel Hernández.

Y para que así conste a los efectos oportunos, emite el presente informe en

Elche, a 22 de julio de 2016



Fdo: D. Juan Carlos Marzo Campos.  
Director del Departamento de Psicología de la Salud



## Agradecimientos.

Gracias a mis directores de tesis. Ha sido para mí un gran honor contar por una parte con el Dr. Juan Carlos Marzo, que, desde el comienzo de este trabajo, ha tenido una gran paciencia con mis cambios, y me ha ayudado a reconducir y centrar el motivo final de estudio, con su gran experiencia para analizar los problemas y plasmar los resultados; y, por otra parte, con el Dr. Jesús Rodríguez-Marín, con cuya ayuda y comprensión siempre pude contar a lo largo y ancho de mi trabajo. Gracias a los dos, verdaderos responsables de los aciertos de mi trabajo, de cuyos errores soy yo la única responsable.

Mi agradecimiento a la Facultad de Ciencias Socio-sanitarias de la Universidad Miguel Hernández de Elche, y a los alumnos de la asignatura de Psicología del Trabajo, del Grado de Psicología, que han participado en este estudio, llevando a cabo la recogida de los datos.

Agradezco además la inestimable ayuda del profesor José Vicente Segura, de nuestra Universidad, que tuvo la gentileza de leer críticamente sucesivos borradores de este trabajo, y hacerme muchos comentarios y sugerencias que, sin duda, lo han mejorado significativamente.



## Índice:

Título/ Title. Resumen/Summary.	15
<b>Capítulo 1. Antecedentes y Estado actual del tema</b>	<b>25</b>
1. Calidad de Vida Laboral.(CVL)	27
1.1. Concepto de Calidad de Vida Laboral.	29
1.1.1. La CVL como un objetivo.	32
1.1.2. La CVL como un movimiento.	33
1.1.3. La CVL como un resultado.	36
1.1.4. Un concepto resumen de la CVL.	40
1.2. Determinantes/Dimensiones de la CVL.	46
1.3. La medida de la CVL.	63
1.4. La CVL y otros tópicos laborales.	63
1.4.1. La CVL y la Responsabilidad Social	63
1.4.2. La CVL y la productividad	63
1.4.3. La CVL y el absentismo	65
1.4.4. La CVL y el burnout	65
1.4.5. La CVL y la moral laboral	65
1.4.6. La CVL y el clima laboral	67
1.4.7. La CVL y la SL	68
1.5. Conclusiones sobre la CVL	69
2. Satisfacción laboral	71
2.1. El concepto de satisfacción laboral.	71
2.2. La explicación de la SL	76
2.3. Dimensiones /Determinantes de la SL	81
2.4. La medida de la satisfacción laboral	84
2.5. La importancia de la satisfacción laboral en el lugar de trabajo	105
2.5.1. La SL y el Rendimiento en las organizaciones.	106
2.5.2. La SL y el absentismo	111
2.5.3. La SL y la rotación	112
2.5.4. La SL y el compromiso organizacional	112

2.5.5. La SL y el burnout	113
2.5.6. La SL y la salud física	113
2.5.7. La SL y la salud mental	114
2.5.8. La SL y la moral laboral	111
2.5.9. La SL y el clima organizacional	115
2.5.10. La SL y el absentismo	116
2.5.11. La SL y el absentismo	116
2.5.12. La SL y la satisfacción general con la vida	117
2.6. Conclusiones sobre la SL	118
3. Condiciones de trabajo.	119
3.1. El concepto de condiciones de trabajo.	119
3.1.1. Condiciones de empleo	122
3.1.2. Condiciones de ambientales	122
3.1.3. Condiciones de seguridad	125
3.1.4. Características de la tarea	126
3.1.5. Procesos de trabajo	126
3.1.6. Condiciones sociales y organizacionales	128
3.2. La mitad de las condiciones de trabajo	128
3.2.1. Instrumentos “objetivos”	128
3.2.2. Instrumentos “subjetivos”	133
3.3. Condiciones de trabajo y salud laboral	135
3.4. Conclusiones sobre las condiciones de trabajo	135
4. Variables sociodemográficas, CT, SL y CVL	136
5. Conclusiones sobre el estado de la cuestión	140
<b>Capítulo 2. El estudio empírico</b>	<b>143</b>
2.1. Formulación del problema, objetivos e hipótesis de la investigación, sujetos, variables e instrumentos.	145
2.2. Objetivos.	146
2.3. Formulación de las hipótesis.	147

<b>Capítulo 3. Metodología</b>	<b>148</b>
3.1. Diseño de la investigación	152
3.2. Sujetos	152
3.3. Variables a estudiar	155
3.4. Operacionalización de las variables: Instrumentos de medida	156
3.4.1. Cuestionario de registro variables sociodemográficas y laborales	157
3.4.2. Cuestionario de percepción de las condiciones de trabajo	157
3.4.3. Cuestionario de Satisfacción laboral	158
3.4.4. Cuestionario de calidad de vida laboral	158
3.5. Análisis de los datos	159
3.5.1 Análisis descriptivo	159
3.5.2. Análisis inferencial	159
 Capítulo 4. Resultados	 163
4. 1. Las variables sociodemográficas y laborales.	165
4.1.1. Distribución por sectores (educación vs. Sanidad)	165
4.1.2. Relación Sexo y Sector.	165
4.1.3. Relación entre sector y edad.	165
4.1.4. Relación entre estado civil y sector.	165
4.1.5. Relación entre nivel académico y sector.	167
4.1.6. Relación entre tipo puesto de trabajo y sector.	169
4.1.7. Relación entre sector y años trabajados.	166
4.1.8. Relación turno y sector.	170
4.1.9. Relación tipo contrato y sector.	171
4.1.10. Relación horario y sector.	172
4.1.11. Resumen de resultados referidos a las variables sociodemográficas y laborales.	173
4.2. La percepción de las condiciones de trabajo	175
4.2.1. Análisis y Validación del Cuestionario Sobre Preocupación por las Condiciones De Trabajo (CPCT).	175
4.2.1.1. Fiabilidad	175
4.2.1.2. Validez de constructo: Estructura del	

cuestionario.	176
4.2.1.2.1. Estadísticos descriptivos	176
4.2.1.2.2. Análisis factorial del cuestionario	181
4.2.1.2.3. Conclusiones sobre el CPCT	184
4.2.2. Relaciones entre PCT (total y sus factores) y las variables sociodemográficas y laborales	185
4.2.2.1. PCT y Sexo	186
4.2.2.2. PCT y Edad	187
4.2.2.3. PCT y Estado civil	188
4.2.2.4. PCT y número de hijos	188
4.2.2.5. PCT y nivel de estudios	189
4.2.2.6. PCT y sector de actividad	189
4.2.2.7. PCT y años trabajados en el puesto	190
4.2.2.8. PCT y turno	191
4.2.2.9. PCT y tipo de contrato	192
4.2.2.10. PCT y horario	192
4.2.3. Resumen de resultados referidos a la PCT	193
4.3. La satisfacción laboral (SL) de los trabajadores estudiados	196
4.3.1. Análisis de los ítems del cuestionario de SL	196
4.3.2. Correlaciones entre dimensiones/factores de la SL	194
4.3.3. Validez y fiabilidad del cuestionario de SL	197
4.3.3.1. Análisis factorial de la escala de SL.	197
4.3.4. SL y las variables sociodemográficas	204
4.3.4.1. SL y sexo	204
4.3.4.2. SL y edad	206
4.3.4.3. SL y Estado civil	206
4.3.4.4. SL y Número de hijos	207
4.3.4.5. SL y Nivel de estudios	208
4.3.4.6. SL y Sector de actividad	209
4.3.4.7. SL y Años trabajados en el puesto	209
4.3.4.8. SL y Años trabajados en la empresa	210
4.3.4.9. SL total y turno de trabajo	211
4.3.4.10. SL y Tipo de contrato	211
4.3.4.11. SL y Duración de contrato.	213

4.3.4.12. SL y horario	213
4.3.5. Satisfacción laboral y PCT	214
4.3.6. Resumen de resultados referidos a la SL	218
4.4. La calidad de vida laboral de los trabajadores	220
4.4.1. Análisis de los ítems del cuestionario de CVL	220
4.4.2. Validación del Cuestionario de evaluación de la calidad de vida laboral CVP35.	221
4.4.3. CVL y las variables socio-laborales	225
4.4.4. CVL y PCT	231
4.4.5. CVL y SL	233
4.4.6. Resumen de resultados referidos a la CVL	237
4.5. Un modelo de predicción de la CVL	239
4.6. Un modelo de predicción de la SL	244
4.6.1. Predicción de la SL-Competencia Laboral.	245
4.6.2. Predicción de la SL-Carga de Trabajo	246
4.6.3. Predicción de la SL-Rutina	247
4.6.4. Predicción de la SL-Valoración del trabajo	248
4.6.5. Predicción de la SL-Reconocimiento	249
4.6.6. Predicción de la SL-Presión laboral	249
4.6.7. Predicción de la SL-Relaciones personales	250
<b>Capítulo 5. Discusión</b>	<b>253</b>
<b>Capítulo 6. Conclusiones, limitaciones y valor del estudio</b>	<b>287</b>
<b>Índice de Tablas</b>	<b>292</b>
<b>Índice de Figuras</b>	<b>298</b>
<b>Índice de Cuadros</b>	<b>299</b>
<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>301</b>
<b>Anexos</b>	<b>353</b>



Título:

Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad

Title:

Working conditions, job satisfaction and quality of work life in employees working in educational and health care services.

## RESUMEN

Introducción:

El interés por delimitar de forma operacional el significado de la calidad de vida laboral (WLQ) ha generado un abundante repertorio de estudios e investigaciones cuyo cometido ha sido el de tratar de identificar las posibles variables que afectarían a la vida laboral. La mayoría de estudios muestran la importancia que poseen las variables del entorno de trabajo sobre la WLQ, en especial la satisfacción laboral (JS). La falta de integración entre los aspectos personales y los aspectos del medio laboral dificultan conseguir la visión de conjunto y profundizar en la riqueza de matices y significados de la vida laboral. Sin embargo, gran parte de las investigaciones no definen con precisión los conceptos clave, utilizando indistintamente los términos “satisfacción laboral”, y “calidad de vida laboral”, en particular en el caso de los trabajadores de empresas de servicios. Este hecho genera ambigüedad y dificulta la posibilidad de replicar muchas de las investigaciones realizadas. Por tanto, es interesante aclarar las relaciones entre JS y WLQ, y las relaciones de ambas con las condiciones de trabajo, es particular las “percibidas” por el trabajador (PWC).

### Objetivos:

Para ello, este trabajo se ha planteado los siguientes objetivos, centrados en el ámbito de las empresas de servicios, y en particular de servicios educativos y servicios sanitarios.

1. Establecer las características sociodemográficas y laborales de los profesionales estudiados, y establecer si alguna de ellas implica diferencias respecto a las variables de PWC, JS y WLQ.
2. Establecer el nivel de WLQ de los profesionales de servicios estudiados en su totalidad, y de los profesionales de servicios educativos y sanitarios por separado, y si hay diferencias entre ellos.
3. Establecer el nivel de JS de los profesionales de servicios estudiados en su totalidad, el de los profesionales de servicios educativos y sanitarios por separado, y si hay diferencias entre ellos.
4. Establecer el nivel de PWC de los profesionales de servicios estudiados en su totalidad, el de los profesionales de servicios educativos y sanitarios por separado, y si hay diferencias entre ellos.
5. Analizar la relación de la PWC con la JS del personal estudiado, en su totalidad y por sectores, considerando si hay diferencias.
6. Analizar la relación de la PWC con la del personal estudiado, en su totalidad y por sectores, considerando si hay diferencias.
7. Analizar la relación de la JS con la WLQ del personal estudiado, en su totalidad y por sectores, considerando si hay diferencias.
8. Analizar la relación de la PWC y la JS con la WLQ en los profesionales estudiados del personal estudiado, en su totalidad y por sectores, considerando si hay diferencias.
9. Considerar qué variables de las estudiadas son buenas predictoras de la JS.
10. Considerar qué variables de las estudiadas son buenas predictoras de la WLQ.

**Método:**

Para conseguir esos objetivos y contrastar esas hipótesis, este trabajo se ha llevado a cabo como un estudio observacional transversal.

**Sujetos estudiados:** La población objeto de estudio estuvo formada por profesionales de los servicios sanitarios y de los servicios educativos de la provincia de Alicante. La muestra estuvo compuesta por 395 trabajadores y trabajadoras pertenecientes a empresas del sector servicios sanitarios y educativos de la provincia de Alicante (España).

**VARIABLES ESTUDIADAS:** Sexo, Edad, Estado civil, Número de hijos, Nivel de estudios, Sector de actividad, Puesto, Años trabajados en la empresa, Años trabajados en el puesto, Turno, Tipo de Contrato, Horario. Preocupación total por las condiciones de trabajo. (C-Total), por las condiciones de trabajo relacionadas con las relaciones personales (CT-Relaciones personales), por las condiciones de trabajo relacionadas con los riesgos laborales (CT Riesgos laborales), por las condiciones de trabajo relacionadas con las cargas de trabajo (CT Cargas de trabajo), y por las condiciones de trabajo relacionadas con las condiciones físicas (CT Condiciones físicas). JS relacionada con la competencia laboral (JS- Competencia laboral), JS relacionada con las cargas de trabajo (JS-Cargas de trabajo), JS relacionada con la rutina (JS- Rutina), JS relacionada con la Valoración del trabajo (JS-Valoración Trabajo), JS relacionada con el Reconocimiento del trabajo (JS-Reconocimiento), JS relacionada con la Presión laboral (JS-Presión Laboral), JS relacionada con Relaciones Personales (JS-Relaciones personales), y JS total (JS-Total). WLQ relacionada con el Apoyo social (WLQ-Apoyo Social), WLQ relacionada con Cargas en el trabajo (WLQ-Cargas de Trabajo), WLQ relacionada con la motivación intrínseca (WLQ-Motivación Intrínseca) y WLQ Total (WLQ-34).

**Instrumentos:** Cuestionario de registro de Variables sociodemográficas y laborales (ad hoc); Cuestionario de Percepción de las Condiciones de Trabajo (CPWC); Cuestionario Font Roja de

evaluación de la JS; y Cuestionario de evaluación de la WLQ “CVP-35”).

Resultados:

1. La población estudiada expresa una JS y una WLQ moderadamente altas.
2. Las mujeres perciben que sus condiciones de trabajo son peores de lo que las perciben los hombres. Es decir, le molestan o preocupan más que a los hombres; en particular en lo que se refiere a las Relaciones personales (con sus compañeros, jefes y otras personas a las que su empresa presta sus servicios) y a las Cargas de trabajo (referidas al ritmo, dificultad, y cantidad de trabajo; y a las condiciones ergonómicas).
3. El nivel de satisfacción laboral es semejante en hombres y mujeres. Las mujeres sólo se sienten más satisfechas que los hombres en lo que concierne a la JS relacionada con la carga de trabajo.
4. No hay diferencias en WLQ entre hombres y mujeres.
5. En lo que toca al sector de actividad, los profesionales sanitarios aparecen más preocupados o molestos por sus condiciones de trabajo ligadas a los riesgos laborales (que son básicamente riesgos físicos), pero los profesionales educativos aparecen más preocupados por las condiciones de trabajo ligadas a las condiciones físicas del trabajo (iluminación y temperatura en el puesto de trabajo). En términos generales, los trabajadores sanitarios no tienen una peor PWC que los trabajadores educativos.
6. No hemos encontrado diferencias en JS entre los trabajadores del sector sanitario y los del sector educativo, salvo en el caso de la JS relacionada con la Presión Laboral, en la que los primeros tienen más satisfacción que los del sector educativo
7. Hay diferencias significativas en WLQ entre los profesionales de los dos sectores estudiados. En general, los profesionales del sector educativo perciben mejor WLQ que los del sanitario, y, específicamente, en cuanto al apoyo que reciben dentro y fuera de

su trabajo, así como en lo que se refiere a la presión laboral y al estrés laboral (cargas de trabajo).

8. La JS correlaciona negativamente con la PWC, con las únicas excepciones de la “JS-Reconocimiento del trabajo”, que no correlaciona “significativamente” con ninguna dimensión de la WLQ, y la “PWC-Relaciones personales” que sólo se relaciona negativa y significativamente con “JS-Presión Laboral” y “JS-Relaciones Personales”.

9. En el sector sanitario, la relación entre las dimensiones de PWC y las de JS es significativamente negativa en la mayoría de los casos, pero no en todos.

10. En el sector educativo, la relación entre la PWC y la JS es significativamente negativa en los valores totales. La relación entre las dimensiones de PWC y las de JS es significativamente negativa en la mayoría de los casos, pero no en todos.

11. La preocupación por las condiciones de trabajo y la WLQ se relacionan negativamente, en el conjunto de los sujetos estudiados, y también en los de cada sector.

12. La WLQ y la JS se relacionan positivamente en el conjunto de los sujetos estudiados, y en ambos sectores.

13. Los mejores predictores de la WLQ son conjuntamente el sexo, sector en el que se trabaja, la PWC relacionada con las relaciones personales, la JS total, la relacionada con la competencia laboral, la relacionada con la carga de trabajo, y la relacionada con la presión laboral.

14. Por su parte, las variables predictoras relevantes de la JS son conjuntamente la WLQ-Apoyo social, la WLQ-Carga de trabajo, la WLQ-Motivación intrínseca, la PWC relacionada con relaciones personales, el sexo, y el sector laboral.

#### Conclusiones:

1. Las mujeres tienen mayor PWC que los hombres; las mujeres no tienen ni mejor ni peor JS que los hombres; y no hay diferencias en WLQ entre hombres y mujeres.

## Resumen

---

2. No hay diferencias significativas en PWC y JS entre los profesionales de los dos sectores; pero la WLQ de los profesionales del sector educativo es mejor que la WLQ de los profesionales del sector sanitario.
3. Hay una relación negativa entre la PWC y la JS, y también entre la PWC y la WLQ, en todos los casos.
4. Hay una relación positiva entre la JS y la WLQ en todos los casos.
5. El sexo, la edad, el sector, la PWC y la JS en su conjunto son un buen conjunto predictor de la WLQ.
6. Las dimensiones de la WLQ son un buen conjunto predictor de la JS.
7. Creemos que hay base para afirmar que la JS es un determinante importante de la WLQ, que no debe confundirse con ella.

## SUMMARY.

### Introduction:

Interest for defining operationally the meaning of working life quality (WLQ) has generated a rich repertoire of studies and research whose task has been to try to identify the possible variables that affect working life. Most studies have shown the importance of environment variables working on the WLQ, especially job satisfaction (JS). The lack of integration between the personal aspects and working environment aspects difficult to get the overview and to deepen the meanings of working life. However, much of the research does not accurately define the key concepts, either using the terms "job satisfaction" and "quality of working life", particularly in the case of workers in service companies. This creates ambiguity and makes it difficult to replicate many of the investigations carried out. It is therefore interesting to clarify the relationship between JS and WLQ, and the relations of both with working conditions, particularly with "perceived" working conditions (PWC).

### Goals:

To do this, this work has established the following objectives, focusing on the field of service companies, in particular educational services and health services.

1. Establish personal and occupational characteristics of the professionals surveyed, and establish whether any of them involves differences in variables PWC, JS and WLQ.
2. Set the WLQ level of professional services studied in full, and professional education and health services separately, and if there are differences between them.
3. Set the level JS of professional services studied in full, the professionals separate education and health services, and if there are differences between them.
4. Set the level of PWC services professionals studied in full, the professionals separate education and health services, and if there are differences between them.
5. Analyse the relationship of the PWC with the JS in whole studied staff and by sector, considering whether there are differences.
6. Analyse the relationship of the PWC with in whole studied staff and by sector, considering whether there are differences.
7. Analyse the relationship of the JS with WLQ in whole studied staff and by sector, considering whether there are differences.
8. Analyse the relationship of the PWC and the JS with WLQ in in whole studied professional staff and by sector, considering whether there are differences.
9. Consider what the studied variables are good predictors of the JS.
10. Consider what the studied variables are good predictors of the WLQ.

Method:

To achieve these objectives and contrast these hypotheses, we choice a transversal observational study.

## Summary

---

Subjects studied: The study population consisted of professional health services and educational services in the province of Alicante (Spain). The sample consisted of 395 workers belonging to companies in the health and education services in the province of Alicante (Spain) sector.

Variables studied: sex, age, marital status, number of children, education level, Activity sector, Position, Years worked in the company, Years worked in the position, Shift, Contract Type, Schedule. Overall concern about working conditions, for working conditions related to personal relationships, for working conditions related to occupational risks, for working conditions related workloads and working conditions related to the physical conditions. JS related (Job Competency), JS related workloads, JS-related routine, JS related to the valuation of work, JS related to the appreciation of work, JS related to labour pressure, JS related to personal relationships, and Total JS. WLQ-related social support, WLQ-related workloads, WLQ related to intrinsic motivation and WLQ Total.

Instruments: Questionnaire record sociodemographic and labour variables (ad hoc); Perceptions Questionnaire Working Conditions (CPWC); Font Roja questionnaire assessment JS; Assessment Questionnaire and the WLQ "CVP-35").

Results:

1. The study population expresses a moderately high JS and also a moderately high WLQ.
2. Women perceive that their working conditions are worse than they perceive men. That is, they worry more than men; in particular as regards personal relations and workloads.
3. The level of job satisfaction is similar in men and women. Women are more satisfied than men only in regard to the JS-related workload.
4. There are no differences between men and women WLQ.
5. With respect to the activity sector, health professionals appear more concerned about their working conditions linked to occupational risks (which are basically physical risks), but educational

professionals appear more concerned about working conditions linked the physical conditions of work (lighting and temperature in the workplace). Generally speaking, health workers have no worse PWC than educational workers.

6. We found no differences in JS among health and the education workers, except in the case of JS related to work pressure, in which the former have more satisfaction than those in the education sector

7. There are significant differences in WLQ among professionals in the two sectors studied. In general, professionals in the education sector earn better WLQ than health, and specifically in terms of the support they receive in and out of their work as well as in regard to the work pressure and job stress (loads of work).

8. The JS negatively correlated with the PWC, with the only exceptions of "JS-appreciation of work", which does not correlate "significantly" with no dimension of WLQ, and "PWC-personal relations" relates only negative and significantly with " JS-Job Pressure" and "JS-Personal Relations".

9. In the health sector, the relationship between the dimensions of PWC and JS is significantly negative in most cases, but not all.

10. In the education sector, the relationship between the PWC and the JS is significantly negative in total values. The relationship between the dimensions of PWC and JS is significantly negative in most cases, but not all.

11. PWC and WLQ are negatively related, in all the subjects studied, and also in each sector.

12. The WLQ and JS are positively related in all the subjects studied, and in both sectors.

13. The best predictors for WLQ are jointly sex, sector in which you work, the PWC related to personal relationships, total JS, JS related to labour competition, related to workload, and related to work pressure.

## Summary

---

14. The relevant predictor for JS are jointly WLQ-social support, the WLQ-workload, the WLQ-intrinsic motivation, PWC related to personal relationships, sex, and the labour sector.

### Conclusions:

1. Women have more PWC than men; women are neither better nor worse JS than men; and there are no differences between men and women in WLQ.

2. No significant differences in PWC and JS among professionals in the two sectors; but the WLQ of professional education sector is better than the WLQ of healthcare professionals.

3. There is a negative relationship between the PWC and the JS, and also between the PWC and the WLQ, in all cases.

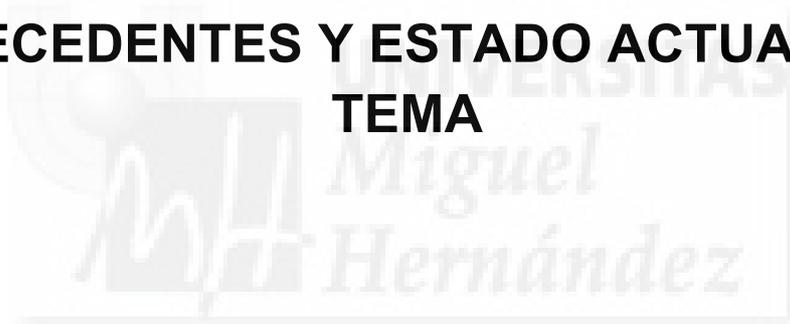
4. There is a positive relationship between the JS and WLQ in all cases.

5. The sex, age, sector, the PWC and the JS as a whole are a good predictor of the WLQ.

6. The dimensions of the WLQ are good predictors of JS.

7. We believe there is basis for claiming that the JS is an important determinant of WLQ, and that not to be confused with it.

**Capítulo 1**  
**ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL DEL**  
**TEMA**





## **Capítulo 1. ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL DEL TEMA**

En este capítulo presentamos las bases conceptuales para los propósitos de este trabajo. Consideramos los aspectos más importantes de la Calidad de Vida Laboral (CVL), de la Satisfacción Laboral (SL), y de las Condiciones de Trabajo (CTs).

Además, presentamos las cuestiones a investigar, y los objetivos del estudio.

En la sección 1, nos centramos en la CVL. Presentamos una idea general del origen y desarrollo del concepto de CVL, sus definiciones, dimensiones o componentes y sus determinantes. Estudiamos la medida de la CVL y sus beneficios para la organización.

En la sección 2, nos centramos en la SL. Su objetivo es proporcionar una visión sistemática de las definiciones más importantes de la SL, así como de sus elementos, y los diferentes factores que la determinan, y cuál es su impacto sobre la CVL.

En la sección 3, consideramos el concepto de CT, la taxonomía de las CTs, su diferenciación, y cuál es su papel, si lo hay, en la generación de la SL y de la CVL.

En la sección 4, finalmente, nos planteamos qué relaciones se dan entre la CVL y la SL, y consideramos las relaciones que se han encontrado entre preocupación por las CTs (PCT), la CVL y la SL.

Para afrontar la revisión teórica, la primera tarea fue la de consultar las investigaciones y revistas especializadas en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Sociología del Trabajo, Sociología de las Organizaciones y Comportamiento Organizacional. Esta revisión permitió encontrar distintas referencias a la CVL y la SL en el sector educativo (Cavalcante, 2004; Jensen, 1993; Pereda y Barrachina, 1987; Sergiovanni, 1966), y en el sector sanitario (Fernández et al., 1995; Fernández y Ovejero, 1994; entre otras muchas).

Como segunda tarea llevamos a cabo una búsqueda bibliográfica (limitada a los últimos diez años), utilizando las bases de datos Medline, PubMed, Scopus, Cochrane Plus, ISOC–Ciencias Sociales y Humanidades, PsycINFO, ScienceDirect, Web of Knowledge, Psycodoc y Google Académico. Se definió una estrategia de búsqueda utilizando para los términos “Major Topic “ y “MeSH”. La búsqueda de las referencias bibliográficas se realizó mediante términos “quality of working life”, “job satisfaction” y “work conditions”. En el caso de Psycodoc utilizamos “calidad de vida laboral”, “satisfacción laboral”, “satisfacción en el trabajo”, “condiciones de trabajo”, “condiciones laborales”. La estrategia de búsqueda está expuesta en la Tabla 1.1.

Tabla 1.1. Estrategia de búsqueda en MEDLINE, PUBMED, SCOPUS y COCHRANE.

---

Términos Major Topic (Mesh) o Descriptors (OSH)
Work conditions AND job satisfaction
Job satisfaction AND working life quality
Work conditions AND working life quality
(work conditions OR job satisfaction) AND working life quality
(work conditions OR working life quality) AND job satisfaction
(“work conditions” [Mesh] OR “job satisfaction” [Mesh]) AND (“working life quality” [Mesh])

---

Límites: Desde 2005/01/31 hasta 2015/12/31.

Para cada una de esas bases introdujimos todas las combinaciones de tesauros. En un primer intento utilizamos como filtro el año de publicación (2005/01/31 hasta 2015/12/31) y que los términos apareciesen en el título. Decidimos hacerlo así porque al utilizar términos bastante amplios aparecían resultados inmanejables. Para los casos en los que la búsqueda no arrojó resultados, mantuvimos el filtro del año de publicación y solicitamos que los términos apareciesen en “título o abstract”.

Posteriormente, revisamos los títulos de las publicaciones para valorar si el estudio se centraba de lleno en alguno de los tesauros utilizados (condiciones de trabajo, satisfacción laboral, y calidad de vida laboral) o los abordaban de manera secundaria, y, de este modo, hicimos la última selección.

De acuerdo con los resultados de la búsqueda, en esos diez años se han publicado 2.082 artículos. Es interesante señalar que la estrategia (“work conditions” OR “job satisfaction”) AND (“working life quality”) no produjo ningún resultado, en ninguna de las bases de datos. De los artículos que aparecieron seleccionamos para una primera consideración 485, y de ellos la consulta directa se ha llevado a cabo en 119. Aparte se consultaron otra serie de artículos anteriores a la fecha de la búsqueda que aparecían citados en alguno de los consultados y que consideramos que eran de interés para nuestro tema.

La primera conclusión es que la CVL y la SL son temas que han venido suscitando un interés creciente en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones y en la Psicología de la Salud Ocupacional. En todos esos trabajos, ambos tópicos se han abordado para considerar su interrelación (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996), pero también su relación con otros muy diversos como, por ejemplo, el bienestar psicológico (Requena, 2000), el ajuste persona-ambiente (French, Caplan y Harrison, 1982; Kahn y Boysiere, 1992); el absentismo (Burton, Lee y Holtom, 2002; Harrison y Martocchio, 1998), los contenidos de tarea (Karasek et al, 1998); y la salud laboral u ocupacional, en los términos más generales (Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, 2001).

### **1.1. Concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL)**

Los científicos sociales han estado preocupados por la CVL y la SL durante las últimas décadas (Dolan, García, Cabezas y Tzafir, 2008). La CVL y la SL son temas importantes para los trabajadores y para los empleadores, y el cómo las organizaciones se ocupan de ellos tiene relevancia académica y práctica. Por lo tanto, no es de extrañar que se hayan producido miles de estudios sobre ambos

conceptos, SL y CVL, como conceptos centrales. SL y CVL y su relación con la salud y el rendimiento de los empleados se han convertido en un objetivo de muchas de las políticas de recursos humanos en las organizaciones modernas (Dolan, Saba, Jackson y Schuler, 2007).

Una gran parte de la vida, de la mayoría de la gente, se pasa en el trabajo. Casi todos reconocemos la importancia de dormir bien o de disfrutar del tiempo de ocio que podemos conseguir, pero, con demasiada frecuencia, tendemos a ver el trabajo como algo que sólo tenemos que soportar o, incluso, algo de lo que ni siquiera esperamos disfrutar.

Por otro lado, la época actual es una época de los trabajadores del conocimiento y la sociedad en la que vivimos es la sociedad del conocimiento. Las actividades intelectuales tienen prioridad sobre el trabajo físico. Muchos de los trabajadores del conocimiento trabajan durante más de 60 horas a la semana, y como resultado sus aficiones e intereses personales chocan con su trabajo. Por eso, cada día es más necesaria la investigación sobre cómo equilibrar la vida laboral con otras “vidas” (la familiar, la de pareja, la social, etc.), lo cual implica investigación sobre la calidad de vida laboral, y los factores que la determinan, y de las dimensiones que integra, porque difícilmente puede haber calidad de vida sin CVL. Cada día es más importante la consecución de un equilibrio vital que reúna en su justa medida todos los componentes de la vida de la persona: trabajo, amor, salud, familia, situación económica, y demás. Eso ya era importante, pero hoy, con el aumento de la transferencia de la economía del trabajo hacia una economía del conocimiento, el sentido y la calidad de vida, en general, y el de la CVL, en particular, ha sufrido un cambio que casi se puede calificar de radical.

Además, actualmente se considera que el grado de calidad de los servicios que una organización ofrece es un factor relevante para evaluar la calidad de vida laboral y la calidad global de la organización. Por el contrario, un bajo nivel de bienestar en el trabajo se estima que puede costar un porcentaje no pequeño del producto nacional bruto por año (Worrall y Cooper, 2006).

Por ello, es importante reflexionar sobre la relación de la CVL con muchos otros factores o condiciones, como las condiciones relacionadas con la gestión, el estrés laboral, los beneficios organizacionales, la productividad, el absentismo y la rotación laboral, la mejora del clima laboral, la resiliencia, las actitudes positivas, la autoeficacia percibida del trabajador y su autorrealización, y un largo etcétera.

Y, sin embargo, la CVL como un constructo teórico permanece relativamente inexplorado e inexplicado dentro de la literatura de investigación de la psicología del trabajo y de las organizaciones, y de la psicología de la salud laboral.

El término “calidad de vida laboral” ha sido utilizado para describir de una forma amplia la experiencia que un individuo tiene en relación con su trabajo. Durante unos primeros años, hubo mucha investigación sobre la SL (Lawler y Porter, 1966), y sólo más tarde surgió el interés en los conceptos de estrés laboral, bienestar subjetivo y CVL (Mullarkey, Wall, Warr, Clegg y Stride, 1999), pero la naturaleza precisa de la relación entre estos conceptos todavía ha sido poco explorada. La SL a menudo se evalúa para que puedan adoptarse medidas que mejoren el rendimiento de un individuo; y, en algún momento, en esa consideración, hay una conciencia de un contexto más amplio, en el cual, pueden ser vistos como relevantes factores como el binomio trabajo-familia, las características personales del individuo o el clima económico o cultural,. En ese contexto, el bienestar subjetivo se dibuja sobre aspectos laborales y también no laborales. Es decir, la CVL acaba por tenerse que estudiar en el contexto más amplio de la calidad de vida de la persona, y, naturalmente, en relación con la SL.

Sin embargo, el concepto de CVL ha sido diferenciado del concepto de calidad de vida y de la SL. Hasta cierto punto, eso podría ser demasiado simplista, en cuanto Elizur y Shye (1990) concluyeron que la calidad de rendimiento en el trabajo se ve afectada tanto por la calidad de vida tanto como por la CVL. Por otro lado, la diferencia entre CVL y la SL es complicada de establecer, y en muchos estudios se habla de ambos conceptos como semejantes, incluyendo las Encuestas de Calidad de Vida Laboral de nuestro Ministerio del

Trabajo. En cualquier caso, aquí estudiaremos la CVL de forma diferenciada de la CV y de la SL, y atenderemos específicamente a aspectos que están relacionados con la SL.

En el estudio de la CVL se ha argumentado que el todo es mayor que la suma de las partes, que una comprensión más clara de la interrelación de las diversas facetas de la CVL nos ofrece la oportunidad para un mejor análisis; y que no atender al cuadro en toda su amplitud puede conducir al fracaso de las intervenciones que pretenden mejorar la CVL.

Esta consideración de la CVL como constructo amplio que incluye diversos factores laborales puede hacerse por el propio sujeto trabajador, o por personas externas. Es decir puede ser objeto de evaluación objetiva o subjetiva. En cualquier caso, al tratarse de una evaluación global de los diferentes factores del entorno de trabajo dentro de una organización, el estudio de la CVL adquiere cada vez mayor interés e importancia como un objetivo de la estrategia de gestión de recursos humanos.

Sin embargo, parece que la CVL es muy difícil de definir y de operacionalizar (Segurado, y Agulló, 2002). Diversos autores han tratado de limitar su multidimensionalidad y tratar de identificar las posibles variables que afectan a la vida laboral. En cualquier caso, y aunque hay puntos de vista divergentes sobre el significado exacto de CVL, en los trabajos consultados, la CVL se ha entendido de tres formas distintas: como un resultado, como un objetivo y como un movimiento social.

### **1.1.1. La CVL como un objetivo**

La CVL es considerada, en parte de los trabajos consultados, como un objetivo a conseguir por una organización con calidad y “salud” organizacional.

Ciertamente, la CVL se está convirtiendo en un concepto cada vez más popular en los últimos tiempos. Y, en ese sentido, básicamente se habla de los métodos mediante los cuales una organización puede asegurar el bienestar integral de un empleado, en lugar de centrarse sólo en los aspectos relacionados con la

productividad y el trabajo. Es un hecho que la vida de un individuo no puede ser compartimentada y cualquier perturbación en el ámbito personal afectará a su vida profesional y viceversa. Por lo tanto, las organizaciones han comenzado a centrarse en la calidad de vida general, en la felicidad de los empleados, y en la reducción de sus niveles de estrés sin poner en peligro la salud económica de la empresa.

Cada organización tiene su propia manera de lograrlo, pero los elementos más comunes adoptados son: proporcionar seguridad en el trabajo, enriquecimiento laboral, planes de crecimiento de carrera, comunicación abierta, aumento de la participación de los empleados, horarios de trabajo flexibles, y recompensas y reconocimiento.

De hecho, uno de los elementos más relacionados con la innovación empresarial tiene que ver con la inclusión de una buena CVL entre los objetivos estratégicos de la empresa. Actualmente muchas empresas lo están haciendo así y están elaborando políticas y prácticas innovadoras en este ámbito porque, cada vez más, el activo más importante de la empresa lo constituyen sus recursos humanos (Edvinsson y Malone, 2000; de Saá Pérez y García Falcón, 2000).

Entendida como objetivo, pues, la CVL implica ocuparse de cuidar de las necesidades de orden superior de los empleados, además de sus necesidades básicas; conseguir un ámbito en el que los empleados se sientan plenamente satisfechos con el ambiente de trabajo y puedan ampliar su cooperación y apoyo incondicional a la gestión para mejorar la productividad y el ambiente de trabajo mismo.

Este concepto de la CVL como objetivo está ligado a la CVL como un movimiento (casi se puede decir que es una “renovación”) actual de ese concepto más inicial.

### **1.1.2. La CVL como movimiento**

La CVL como movimiento tuvo sus orígenes en una serie de conferencias al final de los años 60, y comienzos de los 70, organizadas por el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación FORD. Estas conferencias fueron estimuladas por el

fenómeno de la “alienación del trabajador”, simbolizado por las huelgas entre la población activa, mayoritariamente joven, de la nueva planta de montaje de la General Motors, de Ohio. Los asistentes consideraron que el término iba más allá de la satisfacción en el puesto de trabajo y que incluía nociones como la de participación en algunos momentos de la toma de decisiones, aumento de la autonomía en el trabajo diario, el rediseño de puestos de trabajo, y de sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo.

La idea de CVL alcanzó el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del «Movimiento por la CVL» (lo que subraya la idea pre-existente de la CVL como objetivo). Las reivindicaciones de este nuevo movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. A partir de este momento, el tema de la CVL se popularizó tanto en los EE.UU. como en Europa, donde la trayectoria y los matices que adquiere el movimiento se alejan de los planteamientos iniciales ligados a la corriente del Desarrollo Organizacional, para recibir los influjos del enfoque socio-técnico y de la democracia Industrial. Debido a tales diferencias ideológicas, el estudio de la CVL en Europa se identifica con la corriente de la humanización del trabajo, mientras que en los EEUU se mantiene fiel a sus orígenes y mantiene su denominación inicial como “Movimiento por la CVL” (Walton, 1973; Davis y Cherns, 1975; Suttle, 1977; Nadler y Lawler, 1983; Delamotte y Takezawa, 1984; entre otros. Citados en Segureda y Agullo, 2002).

El concepto de CVL como movimiento incluye la idea de que la CVL es una filosofía o un conjunto de principios, que sostiene que las personas son de confianza, responsables y capaces de hacer una valiosa contribución a las organizaciones. También implica tratar a las personas con respeto. Los elementos que son relevantes para CVL de un individuo incluyen la tarea, el ambiente de trabajo físico, el entorno social dentro de la organización, sistema administrativo y una relación entre la vida dentro y fuera del trabajo (Rose, Beh, Uli y Idris, 2006). Esa filosofía se traduce en la idea de la CVL como un

proceso de organización del trabajo que permite a sus miembros, en todos los niveles, participar de forma activa en la organización. Este proceso está dirigido hacia el cumplimiento de dos objetivos: el aumento de la eficacia de las organizaciones y la mejora de la CVL. Y eso implica una manera de pensar acerca de las personas, el trabajo y las organizaciones, cuyos elementos distintivos son: (1) una preocupación por el impacto del trabajo en las personas, así como en la eficacia de la organización y (2) la idea de que la participación en la solución de los problemas y la toma de decisiones en la organización por parte de sus trabajadores es buena para aumentar la eficacia de la propia organización (Nadler y Lawler, 1983).

Así pues, es fácil ver la conexión de entre el concepto de la CVL como objetivo y como movimiento. Considerar la CVL como un objetivo que hay que conseguir, implica la importancia de generar un “movimiento por la CVL”, para alcanzar una buena CVL del trabajador, que se puede concretar como una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, una mayor satisfacción de los trabajadores y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal, que es lo que constituiría la óptima CVL. Así, la CVL, como un movimiento, implica, primero, la aceptación de unos “valores laborales”, y, segundo, el diseño e implementación de una serie de programas y métodos, para conseguir esos valores (que se pueden resumir en “el bienestar del trabajador” o bienestar laboral, que incluya el equilibrio vida/trabajo); y, por tanto, para conseguir finalmente también, como un resultado, la mejor CV posible de la persona, como valor superior.

Como movimiento, pues, CVL es una filosofía, un conjunto de principios, que sostiene que las personas son el recurso más importante de la organización, ya que son dignas de confianza, responsables y capaces de hacer contribución valiosa a la empresa y a la sociedad y que deben ser tratadas con dignidad y respeto. Esa “filosofía” sustenta el movimiento de la CVL, que incluye un conjunto de métodos, como los grupos de trabajo autónomos, y una alta

participación, destinado a impulsar y conseguir el bienestar del trabajador y el “bienestar de la empresa”.

Asumiendo los postulados de ese “Movimiento por la CVL”, hay una exigencia social cada día mayor para desarrollar trabajos humanizados que puede satisfacer mayores necesidades de los trabajadores, emplear sus habilidades superiores y convertirlos en mejores ciudadanos, esposos o esposas y padres o madres. Los puestos de trabajo tienen que ser excelentes, tanto desde el punto de vista de la tecnología como de las necesidades humanas. El diseño del trabajo tradicional debe ser reemplazado por un diseño del trabajo “enriquecido”. Esta demanda de rediseño de puestos de trabajo ha llegado a ser conocido también como CVL. En este sentido, CVL impone una gestión para tratar a los trabajadores como recursos humanos que han de ser desarrollados como “personas valiosas” en lugar de simplemente utilizados. El alcance de movimiento CVL que incluía originalmente sólo esfuerzos de rediseño de trabajo basados en el enfoque de sistemas socio-técnicos se ha ampliado gradualmente a fin de incluir una amplia variedad de intervenciones tales como los círculos de calidad, sistemas de sugerencias, participación del empleado, empoderamiento, equipos de trabajo autónomos, y un amplio etcétera.

### **1.1.3. La CVL como un resultado**

La CVL es, en un tercer significado, el resultado de la actuación de un individuo socializado por, para, y en el trabajo, un individuo que se comporta y se relaciona en un contexto significativo y determinado, que es su entorno socio-laboral específico (Blanco, 1985; Agulló, 1997; 1998; Fernández Ríos, 1999).

Al mismo tiempo, hay que decir que la CVL es siempre el resultado de la evaluación (y, por tanto, de la experiencia) que el sujeto trabajador hace (tiene) de las condiciones en que trabaja y los resultados que obtiene. Es decir, de cómo el trabajador experimenta globalmente todos los elementos de su entorno de trabajo y su propia actividad laboral.

Eso indica que conceptualmente, entendida como resultado, la CVL es un constructo y que, para entenderlo adecuadamente, hay que tener en cuenta los siguientes criterios:

1) Se compone de dos grandes dimensiones que, por separado, únicamente ofrecerían una visión parcial y sesgada de la vida en el trabajo: la dimensión objetiva y la dimensión subjetiva. Estas dimensiones se refieren, por un lado, a los elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y, en general, al contexto organizacional; y, por otro, a los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajador experimenta dicho entorno de trabajo.

Así, según Poza y Prior (1988, citado en Gamero, 2003) la CVL se define como la experiencia laboral del trabajador respecto de condiciones objetivas (como, por ejemplo, seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc.) y respecto de sus propias condiciones subjetivas (en el sentido de cómo lo vive). Es pues un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos. Sin embargo, esa distinción es difícil de mantener puesto que si hablamos de la “experiencia laboral de trabajador”, lo que tendremos, en cualquier caso, es una dimensión subjetiva, determinada por elementos objetivos.

2) La vida laboral se ve afectada por factores intrínsecos al entorno de trabajo, pero también por lo que ocurre en otras áreas extra-laborales que conforman la cotidianidad de la persona (la familia, los amigos, la red de contactos, el ocio y el tiempo libre). Por ello hay una estrecha vinculación entre lo laboral y lo extra-laboral que condiciona la CVL y determina el modo de vida y el estatus social de la persona.

3) La vida laboral viene determinada igualmente por factores externos a la actuación de los trabajadores que proceden del entorno socioeconómico y organizacional al que pertenecen.

4) Ese carácter interactivo de la CVL hace de ella una totalidad integrada (holística) de elementos interdependientes e interrelacionados que, articulados entre sí, conforman un todo indisoluble.

De acuerdo con esos criterios cabe identificar un conjunto de indicadores/factores/dimensiones de la CVL. Vega y Martínez (2009) apuntan una clasificación de los indicadores, extraída de diferentes autores, que incluye: indicadores individuales (subjetivos), indicadores objetivos contextuales (condiciones y medio ambiente del trabajo), indicadores objetivos sociales, indicadores objetivos organizacionales e indicadores globales.

#### 1. Indicadores subjetivos individuales:

Entre ellos están la SL, el nivel de motivación, las expectativas, actitudes hacia el trabajo, los valores la implicación, el compromiso, etc. (Kanungo; 1984, Bordieri; 1988, Efraty et al., 1991, Norman et al., 1995, Watson; 1993, Reímel; 1994, Diego et al., 2001).

#### 2. Indicadores objetivos contextuales (condiciones y medio ambiente del trabajo):

Agrupar a variables como: ambiente físico en el lugar de trabajo, seguridad e higiene, aspectos ergonómicos, nuevas tecnologías, siniestralidad, diseño del puesto, características y contenidos del trabajo, variedad de las tareas, confort, etc. (Emery, 1976, Ondrack y Evans; 1987, Gupta et al., 1993, Ripoll et al., 1993; Díaz et al., 1993, Prieto; 1994, Hill et al., 1998).

Las condiciones externas están relacionadas, en general, no sólo con el “ambiente físico” del trabajo, sino con las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los trabajadores, y variables como carrera administrativa, compensaciones y beneficios, equilibrio trabajo-vida familiar, flexibilidad horaria, salud y bienestar personal, seguridad laboral, cuidado de sus dependientes y beneficios domésticos.

#### 3. Indicadores psicosociales:

Incluyen aspectos sociales, comunicación y clima laboral, trabajo en equipo y grupos de trabajo (Blanco, 1985; Gist et al., 1987; Gupta y Khandelwal, 1988; Jackofsky y Slocum, 1988; Gallego et al., 1993; Lagarica, 1995; Petterson, 1998; Gracia et al., 2000; Sánchez, 2000; Vega y Núñez, 2005; Vega, Botella, y Núñez, 2007; Vega,

Núñez y Huerta, 2007; Vega, Salazar y Núñez, 2007; Vega, Salazar, Martín, y Núñez, 2011).

#### 4. Indicadores organizacionales:

Agrupan las variables relacionadas con aspectos como el sistema de trabajo, políticas y métodos de dirección y gerencia, la cultura y estrategias organizacionales como organización del trabajo, efectividad y productividad (Marks, 1986 Barnett y Gareis; 2000). Igualmente incluyen estructura, funcionamiento, cultura, y cambio organizacional, participación de los trabajadores y toma de decisiones (Shein, 1986; Laville, 1991; Sánchez, 1993; Fernández Ríos et al., 2001; Rodríguez, 2005; Boix, y Vogel, 2006).

#### 5. Indicadores globales:

Se consideran indicadores globales factores como los sociales, económicos, políticos, ecológicos, histórico-culturales y tecnológicos que tienen que ver con el entorno laboral (Giory, 1978, Casas, 1999; Bennett y Lehman, 2000); condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida, estatus sociodemográfico (Eden et al., 1999, Requena; 2000); prevención de riesgos laborales, políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral (Maccoby, 1984, Elizur y Shye, 1991, Fields y Thacker, 1992; Botella y Blanch, 1993).

Desde esa perspectiva, es obvio que estaremos entendiendo la CVL como un resultado, que consiste, básicamente, en un sentimiento de satisfacción global, un estado de ánimo positivo, respecto de la vida laboral, resultado de la presencia o ausencia de condiciones subjetivas (elementos de índole psicológica y/o comportamental) y la presencia o ausencia de condiciones externas objetivas. Dicho de otra forma, como un sentimiento de satisfacción global, un estado de ánimo positivo, que la persona tiene como resultado de sus condiciones y actividades laborales. Y entenderemos el conjunto de actividades de una persona que pueden ser o no retribuidas, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, materias, instrumentos o informaciones disponible permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios; y en las cuales la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de

compensación material, psicológica y/o social, como su trabajo (Peiró, 1986; Peiró, Prieto y Roe, 1996).

#### **1.1.4. Buscando un concepto resumen de la CVL**

Desde cualquiera de esas perspectivas, los elementos más relevantes para la CVL de una persona incluyen la tarea, el entorno físico de trabajo, el entorno social dentro de la organización, el sistema administrativo y la relación entre la vida dentro y fuera del trabajo. La CVL consta de oportunidades para la participación activa en los acuerdos de los grupos de trabajo o de la resolución de problemas que son de beneficio mutuo para empleados y empleadores, basadas en la cooperación obrero-patrono.

Como se puede ver, el constructo CVL contiene un conjunto de conceptos o dimensiones que básicamente son: una compensación adecuada y justa, condiciones de trabajo seguras y saludables, oportunidad inmediata para utilizar y desarrollar las capacidades humanas, oportunidad de crecimiento y seguridad continua, la integración social en la organización del trabajo, una organización participativa del trabajo, la conciliación entre el trabajo y el espacio total de vida, la relevancia social de la vida laboral.

Diversos autores e investigadores han propuesto modelos de CVL, que incluyen y organizan una amplia gama de factores (incluyendo todos o algunos de los citados). A continuación mencionamos algunos de esos modelos.

Hackman y Oldham (1974) llamaron la atención sobre lo que describieron como necesidades de crecimiento psicológico relevantes para la consideración de la CVL. Identificaron varias de dichas necesidades: variedad de habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y "feedback". Los autores citados sugirieron que tales necesidades tienen que ser consideradas si los trabajadores han de experimentar una alta CVL.

Sirgy y colaboradores (2001) sugieren que los factores clave en la CVL son: satisfacción de necesidades sobre la base de los requerimientos del trabajo, satisfacción de necesidades basada en el

entorno de trabajo, satisfacción de necesidades basada en el comportamiento de supervisión, satisfacción de necesidades basada en programas auxiliares, y compromiso organizacional. De esa forma, estos autores definen la CVL como la satisfacción de estas necesidades esenciales a través de los recursos, las actividades y los resultados derivados de la participación en el trabajo. Las necesidades de Maslow fueron vistas como relevantes para apoyar este modelo, que contempla también salud y seguridad, economía y familia, relaciones sociales, autoestima, realización, conocimiento y aspectos estéticos, aunque la relevancia de los aspectos no laborales pierde importancia a medida que se centra la atención en la CVL y no en el concepto más amplio de la calidad de vida.

En contraste con ese tipo de modelos, Taylor (1979) identificó, más pragmáticamente, los componentes esenciales de la CVL como “factores del trabajo extrínsecos” (salarios, horarios y condiciones de trabajo), y “factores de trabajo intrínsecos” a la naturaleza del trabajo mismo. Sugirió que se podrían añadir una serie de otros aspectos, incluyendo poder individual, participación de los trabajadores en la gestión, la justicia y la equidad, el apoyo social, el uso de las propias habilidades actuales, el desarrollo personal, un futuro significativo en el trabajo, la relevancia social de la obra o producto, y el efecto sobre las actividades extra laborales. Taylor indicó además que los conceptos relevantes de la CVL pueden variar según la organización y según el grupo de empleados.

Warr y sus colegas (1979), consideraron una serie de factores pertinentes para la CVL, incluyendo la participación laboral, la motivación intrínseca para el trabajo, características intrínsecas percibidas del trabajo, la satisfacción laboral, satisfacción con la vida, la felicidad, y la ansiedad percibida; y discutieron una serie de correlaciones tales como las de participación en el trabajo y la satisfacción laboral, la motivación intrínseca en el trabajo y la satisfacción laboral, y las características intrínsecas percibidas del trabajo y la satisfacción laboral. En particular, estos autores encontraron datos que apoyaban una asociación moderada entre la satisfacción laboral total y la satisfacción vital total y la felicidad, con

una asociación menos fuerte, pero significativa (negativa) con la ansiedad percibida.

Mirvis y Lawler (1984) sugirieron que la CVL se asocia con la satisfacción con los salarios, horarios y condiciones de trabajo, ambiente seguro de trabajo, salarios equitativos, oportunidades de empleo e igualdad de oportunidades de ascenso.

En la misma dirección, Baba y Jamal (1991) enumeran lo que describieron como indicadores típicos de CVL, incluyendo: satisfacción laboral, implicación con el trabajo, ambigüedad del rol laboral, conflicto de rol en el trabajo, sobrecarga de rol en el trabajo, estrés laboral, compromiso organizacional y las intenciones de rotación. Baba y Jamal también exploraron la rutinización del contenido del trabajo, sugiriendo que esta faceta debe ser investigada como parte del concepto de CVL.

Otros autores han argumentado que la CVL puede variar entre grupos de trabajadores. Por ejemplo, Ellis y Pompli (2002) identificaron una serie de factores que contribuyen a la satisfacción laboral y la CVL en enfermeras, incluyendo: los entornos de trabajo deficientes, la agresión, la carga de trabajo, la incapacidad de proporcionar una calidad de atención adecuada, el equilibrio entre trabajo y familia, el trabajo por turnos, la falta de participación en la toma de decisiones, el aislamiento profesional, la falta de reconocimiento, las malas relaciones con los supervisores / o con los iguales, el conflicto de roles, y la falta de oportunidad de aprender nuevas habilidades.

Por si fuera poco, esos intentos de definir la CVL han incluido también diversas opiniones en cuanto a si su definición y explicación puede ser general, o debe de ser específica para cada lugar o sector laboral. Por ejemplo, Bearfield (2003) investigó la CVL y encontró diferencias en las causas de la insatisfacción entre profesionales de oficina, de ventas y de servicios. Eso podría indicar que diferentes factores podrían tener que ser abordados según los diferentes sectores laborales que se estudien.

En resumen, donde se ha considerado, los autores difieren en sus puntos de vista sobre los componentes básicos de la CVL (por

ejemplo Sirgy, Efraty, Siegel y Lee, 2001 y Warr, Cook y Wall, 1979). Generalmente se ha aceptado, sin embargo, que la CVL es conceptualmente similar al bienestar de los empleados, y diferente de la SL que únicamente representa el dominio del lugar de trabajo (Lawler, 1982).

Así pues, la CVL no aparece como un concepto unitario, sino construido incorporando diversas perspectivas que reflejan no sólo factores basados en el trabajo, tales como la SL general, la satisfacción con la remuneración, las relaciones con los compañeros de trabajo, el estrés relacionado con el trabajo y la relación entre el trabajo y los ámbitos de la vida no laborales, sino también factores que, en general, reflejan satisfacción con la vida y sensación general de bienestar (Danna y Griffin, 1999; Loscocco y Roschelle, 1991).

Está claro que todavía existe confusión en los conceptos y ambivalencia respecto a los factores intervinientes en cada caso; y no podemos contar con un enfoque integrador de la CVL (Duró, 2005). Es una situación muy semejante a la que también podemos contemplar al considerar el propio concepto general de calidad de vida (CV). Efectivamente, la CVL, como la propia CV, es un constructo complejo debido a la riqueza y pluralidad de temas que lo vinculan con el mundo del trabajo; también es relativamente ambiguo en la medida en que cabe estudiarla desde diferentes disciplinas, y enfoques teóricos; y, además, es un constructo controvertido por los matices políticos e ideológicos que condicionan los planteamientos y las intervenciones llevadas a cabo en ese ámbito (Segurado y Agulló, 2002).

Todos esos factores dificultan el consenso acerca de la naturaleza y significado del constructo, lo que puede acarrear en ocasiones un vacío conceptual, abordajes metodológicos inadecuados, o análisis parciales y/o sesgados; y dificultan sobremanera un planteamiento riguroso del concepto. Esa dificultad puede verse claramente reflejada en la multitud de trabajos publicados desde los años 1970 para acá, centrados en la búsqueda de las múltiples dimensiones y procesos de la CVL para definirla. La mayoría de ellos han sido de tipo descriptivo más que explicativo. Esta abundancia de trabajos empíricos no ha generado finalmente

criterios comunes que permitan estudiar adecuadamente el constructo. En general, esos estudios han puesto mayor énfasis o bien en los aspectos objetivos del entorno de trabajo, o bien, por el contrario, en el carácter subjetivo de la CVL a través de la valoración del propio trabajador. Por lo cual hay una clara dificultad para reconciliar e integrar ambos puntos de vista (Segurado y Agulló, 2002), si es que hubiera que conseguirlo.

Lo que ocurre con la CVL no es ni más ni menos, que lo que ocurrió previamente con el concepto “matriz” de CV: nos encontramos con unos factores objetivos o condiciones objetivas, y con la apreciación subjetiva o condición subjetiva.

Efectivamente, el estudio de la CVL se ha venido abordando básicamente bajo esas dos perspectivas teórico-metodológicas: una, *la perspectiva “objetiva”*, la CVL del entorno de trabajo; y la otra, *la perspectiva “subjetiva”*, la visión psicológica de la CVL (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996; citados en Segura y Agullo, 2002). Ambas perspectivas producen diferencias cuando se plantea el objetivo de mejorar la CVL.

Efectivamente, las definiciones más clásicas, muestran una concepción amplia y genérica basada en la valoración que hace el individuo de su medio de trabajo, predominando términos como SL, experiencias en la organización, motivación por el trabajo, proceso de humanización, necesidades personales o vida privada (es decir construida mediante componentes “subjetivos” (Walton, 1973; Katzell et al., 1975 y Suttle, 1977). Posteriormente, la CVL se definió desde el punto de vista de la organización, haciendo alusión al conjunto de procesos y cambios en la dinámica organizacional que afectan al trabajador, y dan lugar a un nuevo vocabulario: eficacia organizacional, participación, solución de problemas y toma de decisiones, bienestar del trabajador, estrategias para incrementar los niveles de productividad y satisfacción laboral, aspectos operativos y relacionales del trabajo (en este caso un combinado de aspectos subjetivos y objetivos) (Nadler y Lawler, 1983; Delamotte y Takezawa, 1984; Turcotte, 1985; Sun, 1988; Fernández y Giménez, 1988; Robbins, 1998). A partir de los años 90, algunas definiciones

de la CVL la identifican con la satisfacción que el trabajo genera en el trabajador (componente subjetivo) (Heskett, 1994; Fernández Ríos, 1999), y otras, influidas por las nuevas formas de gestionar los recursos humanos, conceden un papel destacado a las organizaciones para determinar la CVL, componente objetivo hasta cierto punto (Munduate, 1993; De la Poza, 1998; Lau, 2000).

Así pues, las definiciones de la CVL presentadas se pueden clasificar en dos grandes bloques: objetivas o subjetivas. Unas definiciones expresan la CVL desde el punto de vista del trabajador destacando variables como las percepciones y las experiencias individuales en el contexto laboral, el nivel de motivación y el grado de satisfacción de los individuos. El otro grupo de definiciones se centra más en la organización, aludiendo a la participación, toma de decisiones e implicación de los trabajadores en la dinámica del sistema, las condiciones laborales y aspectos estructurales y estratégicos de la organización (Duro, 2003). Dos grupos de definiciones que no son incompatibles, sino complementarias.

Como conclusión, la definición de la CVL puede establecerse, de una manera muy resumida, como la “apreciación que la persona individual hace de su vida laboral”; es decir, como “el *bienestar percibido* derivado del equilibrio entre las demandas percibidas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas, de manera que, a lo largo de su vida, la persona consiga un desarrollo óptimo de la esfera profesional, familiar y personal”; o como “el *sentimiento de bienestar* que se deriva del equilibrio que el individuo percibe entre las demandas o cargas de la profesión y los recursos (psicológicos, organizacionales y sociales) de que dispone para afrontar estas demandas” (García Sánchez, 1993; Clúa Espuny y Aguilar Martín, 1998; Varela-Centelles, et al. (2004).

Es interesante subrayar que estas últimas definiciones adoptan una definición “subjetiva”. La CVL se define como un estado de ánimo positivo, un sentimiento de bienestar, resultado (construido a partir) de la percepción de un conjunto de indicadores (dimensiones, componentes). Podemos sugerir que la CVL es una “Gestalt” producto de la construcción de una serie de “sensaciones”

específicas de diferentes aspectos de la vida laboral, frente a un concepto meramente “asociacionista”.

## **1.2. Dimensiones y/o componentes de la CVL**

Como ya se ha mencionado, el estudio de CVL se ha llevado a cabo básicamente desde dos grandes perspectivas teóricas: la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo (“objetiva”) y la perspectiva psicológica (“subjética”) (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996; Segurado y Agulló, 2002).

Desde la primera perspectiva, la de la calidad del entorno de trabajo, el centro del análisis es el conjunto de la organización como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis de los diferentes subsistemas que la integran. Por su parte, la perspectiva psicológica se centra en el trabajador, analizando aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo, y subrayando su experiencia. Ambos enfoques aunque comparten la meta común de mejorar la CVL tienen objetivos diferentes. La perspectiva psicológica persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador más que los intereses de la organización. Por el contrario, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo se centra en la consecución de una mayor productividad y eficacia organizacionales, sin las cuales no sería posible satisfacer las necesidades y demandas del trabajador.

A partir de lo dicho, parece que hay dos grandes dimensiones básicas del CVL:

*La dimensión objetiva* de la vida laboral incluye los elementos constitutivos del escenario laboral, de la naturaleza y características del trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, etc.), y engloba también las condiciones físicas, objetivas, intrínsecas al puesto de trabajo; la eficacia y productividad organizacionales; las condiciones del entorno socioeconómico; la

participación del trabajador en el funcionamiento de la organización y en la planificación de sus tareas; la autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre sus respectivos puestos de trabajo; el desarrollo integral del trabajador; las estrategias de cambio para conseguir la optimización de la organización; los métodos de gestión de los recursos humanos; condiciones y medio ambiente de trabajo; y la idea del trabajador como recurso y no como un costo empresarial/productivo.

*La dimensión subjetiva*, por su parte, agrupa el conjunto de percepciones y experiencias laborales que, de manera individual y colectiva, origina realidades laborales características dentro de un mismo contexto organizacional. Integra, además, todas las características personales y los recursos cognitivos y afectivos, con los que cuenta cada individuo y que condicionan sus actitudes, comportamientos y sus modos de percibir, valorar e interpretar las distintas facetas de su entorno de trabajo; así como la motivación hacia el trabajo; la vinculación laboral y la necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal y familiar; las relaciones interpersonales dentro de la organización; la satisfacción laboral; y el bienestar físico, psicológico y social (salud laboral); (Duro, 2003).

Al igual que ocurre con la CV actualmente, la CVL se entiende como el resultado de cómo experimenta cada trabajador su contexto de trabajo. Es decir, entendemos que la CVL es la valoración subjetiva individual que las personas hacen de las condiciones objetivas de su trabajo y de su propia actividad laboral. Esta articulación de factores objetivos y subjetivos es la que podemos encontrar en las diferentes definiciones de la CVL.

En esa dirección, ya en 1973, Walton establece ocho dimensiones de la CVL:

- 1) Compensación equitativa y adecuada.
- 2) Condiciones de trabajo seguras y saludables.
- 3) Oportunidades inmediatas para usar y desarrollar capacidades.

- 4) Oportunidades para un crecimiento personal y profesional continuado.
- 5) Seguridad laboral.
- 6) Integración social en la organización laboral.
- 7) Impacto del trabajo en la vida.
- 8) La relevancia social de la vida laboral.

En la misma línea, Segurado y Agulló (2002) añaden las siguientes:

- 1) El reconocimiento del logro.
- 2) El significado del trabajo.
- 3) Cargas y presiones en el trabajo.
- 4) Autonomía y control para la toma de decisiones.
- 5) Identificación con el trabajo y disfrute con el mismo.
- 6) Oportunidad para la creatividad e innovación en el trabajo.
- 7) Destrezas básicas.
- 8) Control de tareas.
- 9) Presión temporal.
- 10) Ambigüedad de rol.
- 11) Carga de Trabajo físico.
- 12) Apoyo social del supervisor/jefe.
- 13) Apoyo social de los compañeros.

Por su parte, Da Silva (2006), tras realizar un análisis de acuerdo entre jueces clasifica las dimensiones de la CVL no en objetivas y subjetivas, sino en las diez categorías de variables más utilizadas por los investigadores para el estudio de la CVL. Son las siguientes:

- 1) Satisfacción de necesidades básicas: de seguridad, económicas y familiares.

- 2) Satisfacción de necesidades superiores: de estima (autoestima, reconocimiento, estatus, etc.) y de autorrealización (auto-actualización, uso de habilidades superiores, desarrollo personal y profesional, crecimiento, conocimiento, etc.).
- 3) Características del puesto de trabajo: significado, importancia, variedad, desafío, autonomía, etc.
- 4) Actitudes laborales: Motivación, satisfacción en el trabajo y actividades, satisfacción con la empresa, satisfacción general, satisfacción con el salario, con beneficios, sentirse bien por el buen desempeño, compromiso, identificación y orgullo.
- 5) Salud y estrés: Presión laboral, ambigüedad de rol, conflicto de rol.
- 6) Sistemas de gestión RR.HH: Retribución económica (salarios, remuneración adecuada y justa, equidad y justicia en el pago, beneficios intrínsecos y extrínsecos), participación en los beneficios de la empresa, estabilidad salarial, seguridad o estabilidad en el empleo, seguridad social, formación, entrenamiento ofrecido, oportunidades de desarrollo profesional, políticas de promoción y sistemas de evaluación del rendimiento.
- 7) Procesos organizacionales: Comunicación grupal y organizacional, procesos de comunicación, posibilidad de expresar quejas, posibilidad de ofrecer sugerencias, libertad de expresión, percepción de confianza y justicia, participación en toma de decisiones, estímulo a la participación en el ambiente de trabajo, intervenir en decisiones liderazgo y/o supervisión orientado a la tarea o a las personas.

- 8) Otros: desplazamiento casa-trabajo-casa, no trabajar durante los fines de semana, posibilidad de poder comer en casa, relaciones con el sindicato, valoración del convenio colectivo.

Esas dimensiones/componentes/determinantes se organizan de forma distinta en diferentes modelos utilizados para explicar la CVL, como el modelo de integración, el modelo de transferencia (o Efecto Spillover), el modelo de compensación, el modelo de segmentación, o el modelo de acomodamiento (Segurado y Agulló, 2002).

Dicho todo lo cual, hay que añadir y subrayar que el conocimiento y comprensión de la CVL vienen condicionados por los métodos e instrumentos de evaluación empleados. Como ya hemos destacado, la CVL constituye un fenómeno complejo y heterogéneo que precisa de una metodología integradora basada en la coherencia entre el método (objetivo-subjetivo), la naturaleza del objeto de estudio (multidimensionalidad y carácter interactivo) y la finalidad (globalidad o especificidad). Algo semejante a lo que ocurre con el concepto de calidad de vida general.

### **1.3. La medida de la CVL**

No existe un único método para evaluar la CVL. Siguiendo las consideraciones ya indicadas, los métodos de evaluación de la CVL pueden clasificarse en métodos objetivos y métodos subjetivos (Segurado y Agulló, 2002).

A semejanza de lo que ocurre en el ámbito general de la calidad, y de la CV, los métodos objetivos evalúan la CVL basándose en datos objetivos, con información de tipo cuantitativo utilizando variables referentes a las condiciones físicas del medio ambiente de trabajo (seguridad, higiene ambiental, iluminación, nivel de ruido, etc.), de la organización (horarios, salario, formación, etc.) y de los trabajadores (rendimiento, carga física, fatiga, etc.) (Emery, 1976; Díaz et al., 1993; Prieto, 1994; Hill et al., 1998; Ondrack et Evans, 1987; entre otros). También pueden incluir variables como

organización del trabajo, efectividad y productividad (Marks, 1986; Barnett y Gareis, 2000); estructura, funcionamiento, cultura y cambio organizacionales, participación y toma de decisiones (Schein, 1986; Sánchez, 1993; Fernández-Ríos et al., 2001); factores psicosociales (Blanco, 1985; Gupta y Khandelwal, 1988; Petterson, 1998); aspectos sociales, comunicación, clima laboral (Jackofsky y Slocum, 1989; Gallego et al., 1993; Langarica, 1995; Sánchez, 2000), trabajo en equipo y grupos de trabajo (Gist et al., 1987; Zink y Ackermann, 1990; Gracia, et al., 2000).

Finalmente, cabe igualmente considerar como datos objetivos las variables referidas al contexto socio-laboral, tales como: La categoría de entorno socio-laboral que agrupa variables del tipo: bienestar y salud laboral (Giory, 1978; Casas, 1999; Bennett y Lehman, 2000); condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida, estatus sociodemográfico (Eden et al., 1999; Requena, 2000); factores como prevención de riesgos laborales, políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral (Maccoby, 1984; Elizur y Shye, 1991; Fields y Thacker, 1992; Botella y Blanch, 1993).

Es muy importante subrayar que la evaluación objetiva, puede trocarse evaluación subjetiva cuando lo que hacemos es solicitar al sujeto su “experiencia”, “percepción”, “juicio o valoración” de cualesquiera variables objetivas.

Efectivamente, los métodos subjetivos constituyen una valoración subjetiva del medio de trabajo basándose en juicios, percepciones y opiniones del trabajador. Los métodos subjetivos evalúan la CVL percibida utilizando tanto datos cuantitativos como cualitativos, obtenidos de las opiniones y juicios de los trabajadores acerca de su entorno de trabajo, tomando para ello variables como satisfacción, motivación, actitudes y valores hacia el trabajo. (Ruiz e Ispizua, 1989; Castillo y Prieto, 1990; Clemente, 1992; Delgado y Gutiérrez, 1994; Rodríguez y Delgado, 1999; Kanungo, 1984; Bordieri, 1988; Efraty et al., 1991; Norman et al., 1995; Reimel, 1994; Diego et al., 2001).

Aunque naturalmente la evaluación “objetiva” tiene un enorme interés, sólo consideraremos aquí los instrumentos de evaluación

subjetiva que entendemos suficientes para obtener datos que respondan a los objetivos de nuestra investigación, y a nuestras posibilidades de llevarla a cabo.

Los instrumentos de evaluación subjetiva más utilizados son: los cuestionarios, las escalas, los inventarios, las entrevistas, las encuestas y macro-encuestas, y los grupos de discusión.

Los cuestionarios, las escalas, y los inventarios, son instrumentos muy parecidos, en los que se solicitan a los sujetos que respondan a ítems (enunciados), mediante opciones con respuesta habitualmente cerrada. La entrevista es un instrumento semejante pero en el que las respuestas son habitualmente abiertas.

Las encuestas y macro-encuestas habitualmente son entrevistas hetero-aplicadas. Las macro-encuestas se utilizan para estudiar la CVL por colectivos de trabajadores, ocupaciones, sectores u organizaciones, como, por ejemplo, la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, elaborada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (EFILWC, 2015), de cuyos resultados sobre el estado de las condiciones de trabajo se deduce la CVL de los trabajadores europeos; y en España, la Encuesta Nacional anual sobre Condiciones de Trabajo y la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, realizadas por Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Castillo y Prieto, 1990). En cambio, las encuestas tienen menos nivel de generalidad y se usan en contextos laborales y grupos de trabajadores particulares.

Las ventajas de estos instrumentos son: 1) su aplicación es rápida y masiva, lo que permite un seguimiento y análisis comparativo de los resultados; 2) bajo costo; 3) gran capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico; y 4) sirven también como diagnóstico general para rastrear la CVL (Oncins, 1991). Por el contrario, sus desventajas son: 1) las encuestas exploran la CVL a niveles demasiado amplios, debido a que el conjunto de ítems que las componen es aplicable a cualquier tipo de organización, trabajador, ocupación o sector. Por ello, hacen más difícil el conocimiento de realidades laborales concretas, y el desarrollo de estrategias de intervención específicas

sobre diversas áreas (como, por ejemplo, el diseño ergonómico de los puestos de trabajo, el diseño de planes de comunicación internos, la prevención de los riesgos derivados del trabajo, etc.). 2) La objetividad de las evaluaciones no queda garantizada puesto que la evaluación que hacen se basa en apreciaciones individuales que expresan la dimensión subjetiva de la CVL. 3) Es difícil obtener respuestas estandarizadas dada la variabilidad individual, las condiciones bajo las cuales se lleva a cabo la evaluación (deseabilidad social, presiones de grupo y de la empresa, ignorancia, conformismo, etc.) y la participación voluntaria de los trabajadores. 4) La falta de rigor en la medición de la CVL hace que, en muchas ocasiones, su evaluación sea más una pretensión que una realidad porque habitualmente se tiende a identificar CVL con algún indicador de medida de ella. Por ejemplo, tomar el grado de SL como un indicador de CVL, incluso considerando los dos términos como sinónimos (Fowler y Cosenza, 2009; Parra, 1993; Segurado y Agulló, 2002).

Por otro lado, a la hora de evaluar la CVL es de la mayor importancia su delimitación conceptual, porque condiciona la construcción o elección del instrumento de evaluación que mejor se ajuste a ese concepto teórico. Como ya hemos visto, hay diferentes conceptos teóricos, y una cierta confusión entre ese concepto y otros como la propia SL, o el clima laboral (Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes, 2010; Segurado y Agulló, 2002).

Sin embargo, los instrumentos de evaluación contruidos a partir de esos conceptos presentan dimensiones comunes que miden aspectos (componentes/determinantes) concretos de la CVL. Incluso, ante la ausencia de instrumentos que evalúen la CVL de forma global, algunos estudios han utilizados varios cuestionarios que puedan permitir construir un índice que pueda ser interpretado como CVL (Martín, Campos, Jiménez-Beatty y Martínez, 2007).

Después de esas consideraciones, presentamos a continuación instrumentos de evaluación de la CVL más conocidos y frecuentes (ver Cuadro 1.1):

Cuadro 1.1.: Instrumentos de evaluación de la CVL.

Instrumento y año de publicación.	Autor	Dimensiones	Propiedades psicométricas	Nº Ítems
1. Cuestionario CVL CP-35. (2000)	S. García y C. Cabezas	1. Apoyo directivo.	$\alpha = 0.75$	35
		2. Cargas en el trabajo.	$\alpha = 0.86$	
		3. Motivación intrínseca.	$\alpha = 0.83$	
2. Cuestionario de CVL (2006).	Da Silva, M.	1. Condiciones del entorno laboral.	$\alpha = 0.82$	
		2. Satisfacción con el rol y potencial motivador del puesto.	$\alpha = 0.77$	
		3. Relación jefes.	$\alpha = 0.90$	
		4. Relación compañeros.	$\alpha = 0.87$	
		5. Equilibrio trabajo y vida.	$\alpha = 0.92$	
		6. Clima de los sistemas de gestión.	$\alpha = 0.86$	
		7. Clima de los procesos de comunicación, gestión del conflicto y participación.	$\alpha = 0.82$	
3. Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. (2007).	Van Laar, D., Edwards, J.A. y Easton, S.	1. Satisfacción con el empleo y con la carrera.	$\alpha = 0.86$	23
		2. Condiciones de trabajo.	$\alpha = 0.75$	
		3. Bienestar general.	$\alpha = 0.82$	
		4. Conciliación trabajo-hogar.	$\alpha = 0.82$	
		5. Estrés laboral.	$\alpha = 0.81$	
		6. Control en el trabajo.	$\alpha = 0.81$	
4. Cuestionario "CVT –GOHISALO" (2010).	González, R. Hidalgo, G., Salazar, J.G., y Preciado, M.	1. Soporte institucional para el trabajo.	$\alpha = 0.935$	74
		2. Seguridad para el trabajo.	$\alpha = 0.869$	
		3. Integración al puesto de trabajo.	$\alpha = 0.831$	
		4. Satisfacción por el trabajo.	$\alpha = 0.813$	
		5. Bienestar logrado a través del trabajo.	$\alpha = 0.729$	
		6. Desarrollo personal.	$\alpha = 0.785$	
		7. Administración del tiempo libre.	$\alpha = 0.640$	

Continúa en la siguiente página

Viene de la página anterior				
Instrumento y año de publicación.	Autor	Dimensiones	Propiedades psicométricas	Nº Ítems
5. Cuestionario CVL (2010).	Martínez, M. y Ros, R.	1. Cima Psicosocial.	$\alpha = 0.97$	110
		2. Calidad de vida laboral.	$\alpha = 0.88$	
		3. Conciliación vida laboral y familiar.	$\alpha = 0.83$	
		4. Implicación laboral.	$\alpha = 0.75$	
		5. Estado de ánimo.	$\alpha = 0.84$	
		6. Conductas contra productivas.	$\alpha = 0.79$	
6. Cuestionario de Bienestar Laboral General qBLG. (2010).	Blanch, J.M., Sahagún, M., Cantera, L. y Cervantes, G.	1. Afectos.	$\alpha = 0.97$	58
		2. Competencias.	(Total)	
		3. Expectativas.		
		4. Somatización.		
		5. Agotamiento.		
		6. Alienación.		
7. The Leiden Quality of Work Life Questionnaire (LQWLQ)	Van der Doef and Maes (1999)	1. Destrezas.	$\alpha = 0.76$	59
		2. Toma de decisiones.	$\alpha = 0.74$	
		3. Control del tareas.	$\alpha = 0.73$	
		4. Presión temporal y laboral.	$\alpha = 0.73$	
		5. Ambigüedad de rol.	$\alpha = 0.75$	
		6. Exigencia de esfuerzo físico.	$\alpha = 0.84$	
		7. Peligrosidad.	$\alpha = 0.93$	
		8. Inseguridad laboral.	$\alpha = 0.75$	
		9. Falta de sentido del trabajo.	$\alpha = 0.87$	
		10. Apoyo del supervisor.	$\alpha = 0.89$	
		11. Apoyo de colegas.	$\alpha = 0.82$	

1) El Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35), (Cabezas, 1998; 2000), diseñado basándose en el modelo teórico demandas-control-apoyo social de Karasek, y en una definición de la CVL como “la experiencia de bienestar asociada a una percepción de equilibrio entre las demandas impuestas por el trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas”.

Es auto-administrado y obtiene una medida multidimensional de la calidad de vida laboral. Consta de 35 ítems. Cada ítem es valorado en una escala cuantitativa de 1 a 10, a la que superponen las categorías: “Nada” (Valores 1 y 2), “Algo” (Valores 3, 4, 5) “Bastante” (Valores 6, 7, 8) “Mucho” (Valores 9 y 10).

De acuerdo con el trabajo de Martín et al. (2004), que presenta unas propiedades del cuestionario similares a las que se encontraron en el estudio de Cabezas (2000), el CVP-35 valora 3 dimensiones: Apoyo directivo, Cargas en el trabajo y Motivación Intrínseca. Además consta de 1 ítem que valora la Calidad de Vida Profesional percibida (ítem 34).

El Apoyo Directivo se valora mediante 12 ítems (2, 3, 4, 5, 10, 11, 14, 16, 20, 22, 23, 28, 30). Las Cargas en el Trabajo se valoran mediante 11 ítems referentes a la percepción que el trabajador tiene de las demandas del puesto de trabajo (1, 6, 7, 8, 17, 18, 19, 21, 24, 25, 33). Y, por último, la Motivación Intrínseca se valora mediante 9 ítems (9, 12, 13, 15, 26, 27, 29, 31, 32, 35).

La consistencia interna del cuestionario y sus sub-escalas, correspondientes a cada dimensión, presentan una consistencia interna alta (ver Tabla 1.2.).

Tabla 1.2. Consistencia interna ( $\alpha$  de Cronbach) del CVP-35 y sus dimensiones.

	Análisis Martín et al.	Análisis Cabezas
Factor 1, Apoyo directivo	0,86	0,85
Factor 2, Cargas de trabajo	0,82	0,82
Factor 3, Motivación intrínseca	0,71	0,75
Global	0,81	0,84

Fuente: Martín et al. (2004).

El Apoyo Directivo y la Motivación Intrínseca se relacionan positivamente con la CVL, mientras que las Cargas de Trabajo se relacionan de manera inversa con aquélla. Quizá sea ésta la mejor demostración de la validez de constructo de la herramienta. El factor denominado «Apoyo Directivo» es el que más explicación aporta a la calidad de vida profesional global. La capacidad explicativa de los 3 factores («Apoyo Directivo», «Cargas de Trabajo» y «Motivación Intrínseca») sobre la percepción de la calidad de vida era cercana al 40%.

El CVP-35 mantiene sus propiedades psicométricas en entornos diferentes y puede ser propuesto como elemento de medida y comparación de la calidad de vida profesional en diversos ámbitos, y también se puede considerar como un instrumento que permite la comparabilidad en situaciones diferentes.

En suma, se trata de un instrumento fácil de aplicar, con el que se consiguen índices de respuesta aceptables, que se basa en un marco conceptual establecido y con un comportamiento estable en diferentes medios, lo que permite considerarlo como una de las herramientas de referencia en el ámbito sanitario para la medición de la calidad de vida en el trabajo que, a su vez, nos capacita para establecer comparaciones entre diferentes organizaciones (Clúa y Aguilar, 1998; Alonso, Iglesias, y Franco, 2002; Cortés, Martín, Morente, Caboblanco, Garijo, y Rodríguez, 2003; Sánchez, Álvarez y

Lorenzo, 2003; Martín, et al. 2004; Fernández, Jiménez y Casado del Olmo, 2007).

La coincidencia de resultados en la aplicación del cuestionario en distintos ámbitos del Sistema Nacional de Salud, con características diferentes en cuanto a organización, entorno sanitario y situación profesional, y en períodos distanciados, casi ocho años, avala la fiabilidad y la consistencia del instrumento. Ese comportamiento estable en diferentes medios hace que se considere como una de las herramientas de referencia para la medición de la calidad de vida en el trabajo en el ámbito sanitario y que, también, lo capacita para establecer comparaciones entre diferentes organizaciones y lugares.

2) El Cuestionario de Da Silva (2006) incluye datos demográficos y 86 ítems con un formato de respuesta tipo Likert con cinco opciones que van desde 1 (“Muy en Desacuerdo”) a 5 (“Muy de Acuerdo”), que permite una puntuación de CVL fácilmente interpretable. El cuestionario tiene 9 factores o dimensiones: Condiciones física del entorno laboral (7 ítems), Satisfacción con el rol (9 ítems), Relación con jefes (7 ítems), Relación con compañeros (9 ítems), Equilibrio trabajo y vida (3 ítems), clima de los sistemas de gestión (11 ítems), clima de los procesos de comunicación, gestión del conflicto y participación (9 ítems), Aspectos que favorecen a la CVL (22 ítems), Aspectos que inhiben la CVL(9 ítems). La fiabilidad general de la escala es de un alfa = 0.96.Las alfas de los factores van de 0.77 a 0.90).

3) La Escala de Calidad de Vida relacionada con el trabajo para trabajadores sanitarios (Work-Related Quality of Life Scale for healthcare workers (WRQoL)) de Van Laar, Ewards y Easton (2007; 2013) tiene 23 ítems y unas propiedades psicométricas notables, con un índice de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0.91. Se trata de una prueba de rápida aplicación. Su formato de respuesta es de tipo Likert con 5 opciones. No se dispone de versión traducida al español.

Sus sub-escalas son: 1. Bienestar general. Evaluar en qué medida el sujeto se siente bien o contento consigo mismo, de una forma que puede ser independiente de su situación laboral. Este

factor evalúa calidad de vida general, problemas de ánimo, depresión y ansiedad, satisfacción vital, optimismo y felicidad. 2. Estrés laboral. Refleja la medida en que una persona percibe que tiene excesivas presiones, y se siente estresada en el trabajo. Los ítems que incluye están referidos a una sobrecarga de demandas laborales y a la percepción de estrés. 3. Control en el trabajo. Se refiere a la medida en que el trabajador piensa que puede controlar su trabajo mediante la libertad para expresar sus opiniones y su implicación en las decisiones laborales. 4. Conciliación Hogar-Trabajo. Evalúa la medida en la que un patrono es percibido como apoyando a la familia y a la vida familiar de sus trabajadores. Este factor refleja la interrelación entre los dominios de la vida laboral y familiar. 5. Condiciones de Trabajo. Valora la medida en que el trabajador está satisfecho con los recursos básicos, las condiciones de trabajo y de seguridad necesarios para realizar su trabajo de una forma efectiva. Las condiciones de trabajo físicas influyen en la salud y seguridad del empleado y en su CVL. Esta escala también evalúa la satisfacción con los recursos disponibles para ayudar a la gente a hacer su trabajo. 6. Satisfacción con el trabajo y carrera. Valora la medida en que el trabajador está satisfecho con su desarrollo profesional y con el entorno organizacional de su trabajo.

4) El “CVT-GOHISALO” de González, Hidalgo, Salazar, y Preciado (2010). Es un cuestionario validado para población mejicana. Usa un formato de respuesta tipo Likert con 5 opciones de respuesta. Sus ítems fueron redactados por el equipo investigador, recurriendo a la consulta de expertos. Tiene siete dimensiones: Apoyo institucional para el trabajo, Seguridad en el trabajo, Integración en el puesto de trabajo, Satisfacción por el trabajo, Bienestar logrado mediante el trabajo, Desarrollo persona, y Administración del tiempo. La fiabilidad del cuestionario total es de 0.80.

5) El Cuestionario CVL de Martínez y Ros (2010). Se limita a crear un índice de CVL a partir de distintos cuestionarios, con escalas de respuesta diferentes para cada una de las dimensiones que mide, por lo que es cuestionable la interpretación de las puntuaciones obtenidas utilizándolo y la homogeneidad del instrumento. Sus dimensiones son seis: clima psicosocial, Calidad de vida laboral,

Conciliación vida laboral y familiar, Implicación laboral, Estado de ánimo, y Conductas contra-productivas.

6) El *Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG)*, de Blanch, Sahagún, Cantera, y Cervantes (2010), fue concebido como herramienta específica de evaluación de la dimensiones psicológicas del bienestar en el trabajo, así como del carácter bipolar de esta experiencia. A diferencia de la mayoría de las escalas de bienestar, que suelen referirse a la “vida” en general, con el qBLG se pretende evaluar el bienestar psicológico laboralmente situado.

Según el modelo teórico que orientó el diseño del cuestionario, el bienestar laboral general incluye dos dimensiones principales: bienestar psicosocial (que abarca, a su vez, las facetas de afectos, competencias y expectativas) y efectos colaterales (somatización, desgaste y alienación). Las escalas del factor “bienestar psicosocial” fueron creadas en 2005 para una investigación sobre CVL en el subempleo (Blanch, 2005; Blanch y Cantera, 2009; Goulart, 2006), mostrando buenas propiedades psicométricas (con alfas comprendidas entre 0.84 y 0.95). Posteriormente, previa revisión, adaptación y ampliación, fueron aplicadas y revalidadas en otro estudio sobre CVL en universidades y hospitales (Blanch, 2009; Cervantes, 2009). Las del factor “efectos colaterales” fueron especialmente construidas para la redacción final del cuestionario y su validación y puesta a punto se llevaron a cabo en una fase piloto. Los ítems de las dos primeras escalas del factor “bienestar psicosocial” fueron redactados con formato de diferencial semántico, mientras que para los de las otras cuatro se adoptó un formato Likert.

Puesto que con el qBLG se pretende evaluar bienestar psicológico laboralmente situado, los encabezamientos de cada escala remiten directa y explícitamente a la propia circunstancia laboral. Así, para responder las dos primeras, la persona debe ponerse en la siguiente situación: “Actualmente, en mi trabajo, siento...”. Lo mismo acontece con la tercera: “En mi trayectoria laboral...”. Y con las tres restantes: “Actualmente, por causa de mi trabajo, siento...”.

De acuerdo con los resultados, constituye un instrumento psicométricamente adecuado para la evaluación del bienestar laboral general de personal que trabaja en organizaciones de servicios a personas, como en el caso de profesionales académicos y de la sanidad empleados respectivamente en universidades y en hospitales. El instrumento, que incluye dos escalas con formato de diferencial semántico y cuatro de tipo Likert, reúne condiciones satisfactorias en cuanto a fiabilidad y validez. La consistencia interna de las escalas es alta (0.97) y el proceso de su construcción se adecuó a los estándares metodológicos.

El qBLG es sensible a las particularidades del ámbito laboral específico; y trata el bienestar en el trabajo como un todo integrado; posibilitando un abordaje de las caras positiva y negativa de esta experiencia. Además, ha sido producido en el contexto iberoamericano y aplicado en el ámbito específico de actividades profesionales de servicio a personas, y es útil para su uso práctico como herramienta de diagnóstico.

7. El Cuestionario de CVL de Leiden (*The Leiden Quality of Work Life Questionnaire*) (LQWLQ) (Van der Doef y Maes (1999)). Según sus autores, el cuestionario tiene como objetivo desarrollar un sistema fiable comprensivo de evaluación de la CVL, para la medición de las características del trabajo que se consideran relevantes para la CVL desde una perspectiva teórica. El LQWLQ se construyó sobre la base de dos modelos relevantes en investigación sobre el estrés laboral, a saber, el modelo de demanda-control-apoyo en el trabajo (es decir, las exigencias psicológicas, capacidad de toma de decisión, y apoyo social del supervisor y de los compañeros) y el modelo de Michigan (estresores laborales como sobrecarga, ambigüedad de rol, la responsabilidad, el conflicto de rol, etc.).

El cuestionario incluye 59 ítems, todos ellos redactados como declaraciones (por ejemplo, "Mi trabajo vale la pena ") con cuatro categorías de respuesta (completamente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

La estructura factorial de este cuestionario se evaluó y validó en una amplia muestra de 2.000 hombres y mujeres de la población activa de Holanda. El análisis factorial indicó 11 dimensiones:

- 1) Disposición de Habilidades (variedad de tareas y el grado en que el trabajo desafía las habilidades de un empleado).
- 2) Capacidad para tomar decisiones (libertad de toma de decisiones respecto a las actividades relacionadas con el trabajo).
- 3) Control de tareas (control sobre la gestión del tiempo y la ejecución de la obra).
- 4) Presión de trabajo y el tiempo (carga de trabajo y las limitaciones de tiempo que experimentan los empleados).
- 5) Ambigüedad de rol (comprensión clara del papel y la responsabilidad dentro de la organización).
- 6) Esfuerzo físico (carga física de trabajo).
- 7) Exposición peligrosa (exposición física a objetos o situaciones de peligro).
- 8) Inseguridad laboral.
- 9) Falta de significatividad (percepción de que el trabajo de un empleado es importante y valioso).
- 10) Apoyo social del supervisor/jefe.
- 11) Apoyo social de compañeros de trabajo (apoyo instrumental y emocional proporcionada por colegas).

Y la variable de resultado “Satisfacción en el Trabajo”.

La fiabilidad se basó en la muestra total de 10.112 sujetos que respondieron. En cuanto a la validez se utilizó un análisis confirmatorio para examinarla estructura factorial inicial del cuestionario. Las correlaciones entre los factores fueron de 0,89 a 0,88. El alfa de Cronbach para estas escalas osciló entre 0,73 y 0.93 (Van der Doef y Maes, 1999).

Mientras algunas medidas de la CVL sólo evalúan las experiencias de satisfacción o insatisfacción de los empleados, o las percepciones y actitudes de los individuos relacionados con el trabajo, y otras miden sólo las características del trabajo (Kerce y Booth-Kewley, 1993; Wilcock y Wright, 1991), el cuestionario de Leiden intenta un enfoque más integrado para la medición de la CVL y dar una visión más completa de la situación laboral Kotzé (2005).

## **1.4. La CVL y otros tópicos laborales**

La relevancia del estudio de la CVL puede ser puesta de manifiesto cuando consideramos su relación con muchos de los principales tópicos de la psicología del trabajo y de las organizaciones y de la psicología de la salud laboral. Hacemos un somero repaso de los más importantes.

### **1.4.1. La CVL y la Responsabilidad Social**

Nieto y Fernández (2004; citado en Fuentes, Núñez y Veroz, 2005) señalan que el desarrollo de la responsabilidad social empresarial se debe a cambios en el sistema de valores, especialmente en los países desarrollados, en la medida en que tienen una mayor preocupación por factores como el deterioro ambiental, las prácticas laborales discriminatorias, un mayor respeto de los derechos humanos, etc., y que se han relacionado, a su vez, con tres grandes factores: el aumento de la regulación de fuentes internacionales (ONU, OCDE, UE, etc.), la presión de la creciente exigencia por parte del consumidor que prefiere productos ecológicos, y de consumo responsable, y la presión del mercado que busca empresas con inversión socialmente responsable, es decir empresas que se implican con la CVL, la ética empresarial, el mantenimiento y respeto del medio ambiente, la comercialización responsable y el compromiso con la comunidad, en cuanto que estas empresas parecen reportar mayor rendimiento social y financiero.

### **1.4.2. La CVL y la productividad**

En general, la mayoría de los trabajos que estudian la CVL y la productividad incluyen también la SL. Según la teoría de las rentas

igualadoras, cuando el mercado laboral está en equilibrio los trabajadores deberían ser indiferentes entre empleos con altos y bajos salarios, ya que la razón de esas diferencias en niveles estaría en diferencias en las condiciones de trabajo. Por tanto, trabajos más productivos y capaces de ofrecer mayores salarios, no deberían generar mayores niveles de satisfacción (Grupo AQR, 2007). Estos principios están en la línea de la teoría de Herzberg (1959) según la cual el salario es un factor higiénico, es decir, su ausencia causa malestar pero su presencia no causa bienestar. No obstante, no parece que se haya encontrado refrendo empírico a esa teoría en la bibliografía. Al contrario, por ejemplo, Clark (2002) ha encontrado que los trabajadores sistemáticamente prefieren una remuneración mayor, incluso después de controlar sus estimaciones por las condiciones de trabajo. Aun así, hay que señalar que el efecto estimado de los salarios sobre la CVL y la SL es relativamente pequeño. A esta línea de causalidad (mayor productividad, mejor salario, más satisfacción) le sigue la contraria: más satisfacción, mayor productividad. Aunque la línea argumental de que a mayor CVL y mayor SL es de esperar una mayor productividad, menor absentismo, etc., los datos no son claros acerca de establecer una relación entre ambas variables. Una línea de trabajos en psicología de las organizaciones se preguntó acerca de si un buen trabajador es un trabajador satisfecho; y los resultados fueron que la relación entre productividad y la SL era débil (Iaffaldano y Muchinsky, 1985; Vroom, 1964), por lo que muchos otros investigadores perdieron interés en la cuestión.

Estudios más actuales han presentado nuevos resultados. Así, Lowe y Schellenberg (2001) presentan datos que apoyan que las buenas relaciones en el trabajo son el ingrediente clave para definir un buen trabajo. Su estudio también señala una fuerte sinergia entre SL y el crecimiento de la productividad. Un resultado semejante es encontrado por West y Patterson (1998): unos trabajadores felices son una fuerza de trabajo feliz y una fuerza de trabajo feliz es una fuerza de trabajo productiva. Es un mensaje muy simple para los gerentes, que está respaldado por datos. En la misma línea, hay trabajos cuyos resultados indican que tener trabajadores descontentos implica enormes costes para las empresas en términos

de productividad (Spector, 1997; George, 1995; Miner, 2001; Judge et al., 2001). Sin embargo hay algunos trabajos que se han cuestionado la causalidad de la relación y se preguntan si la correlación positiva entre ambas variables se debe únicamente a la mejor disposición natural de algunos individuos, tanto a trabajar como a ver la vida de manera más positiva.

#### 1.4.3. La CVL y el absentismo

Según González, Peiró y Bravo (1996), Segurado y Agulló (2002) y González y De Elena (1999), la mejor manera de evitar el absentismo es potenciar una adecuada CVL. Hay estudios cuyos resultados apoyan esa relación entre CVL y absentismo. Por ejemplo, en el trabajo de Barroso Tanoira (2012), los resultados muestran que los factores del constructo CVL correlacionan significativa y positivamente con la productividad, y negativa y significativamente con el absentismo y la rotación. O el de Stefano, Vergara, Godoy, y Freutas (2014), que concluye que la mayoría de las causas del absentismo está relacionada con el bajo nivel de SL de los empleados, el socavamiento de las relaciones personales, y la CVL.

#### 1.4.4. La CVL y el burnout

Pérez-Zapata y Zurita (2014) encontraron que la relación entre el síndrome de burnout y la CVL resultó significativa. De acuerdo con sus resultados hay una relación positiva con la Realización Personal, y negativa con el Agotamiento Emocional y la Despersonalización en los sujetos que estudiaron. Estos indicadores son concordantes con los resultados encontrados en organizaciones sanitarias y educativas (Ortiz y Arias, 2009; Gil Monte, Carretero y Roldán (2005).

Estos resultados pueden ser explicados desde diferentes puntos de vista. Desde uno de ellos, los servicios de atención primaria de salud tienen la función de responder a las necesidades emergentes de los ciudadanos de una forma rápida y oportuna. La prestación de estos servicios depende de recursos humanos y materiales sanitarios disponibles para dar respuestas a estas necesidades. En los tiempos actuales, en muchas ocasiones los

requerimientos de la población no pueden ser satisfechos con los recursos materiales y humanos existentes. Esta situación puede producir una sobrecarga laboral y niveles de estrés importantes en los profesionales sanitarios lo que afectaría la CVL y otras variables psicosociales relevantes en los contextos organizacionales, como por ejemplo, la SL y el Síndrome de Burnout. Según Da Silva (2006), esos dos factores son vitales para entender la CVL en la mayoría de las organizaciones. El hecho que el estamento técnico posea niveles más bajos de CVL, podría ser explicado por estos elementos. Hay que tener en cuenta que el estamento técnico de los servicios de salud está constituido en su gran mayoría por técnicos paramédicos, quienes, en la mayoría de las veces, son los primeros en interactuar con los usuarios de salud, brindando un importante servicio clínico.

Desde una perspectiva intuitiva, el que los trabajadores estén satisfechos con un rango significativo de sus aspectos laborales y que perciban niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, debería contribuir a aumentar los niveles de la CVL.

Otros estudios de CVL en contextos de salud sugieren que los trabajadores experimentan una baja CVL y un decaimiento de su motivación intrínseca (Khani, Jaafarpour y Dyrekuandmogadam, 2008; Hsu y Kernohan, 2006; Paredes y Paravic, 2006). Además, los aspectos objetivos del trabajo como el salario, la sobrecarga laboral y una carencia de tiempo, influyen en el rendimiento cotidiano de los profesionales sanitarios y en su percepción de su CVL, afectando al despliegue y aplicación de sus habilidades profesionales en sus responsabilidades laborales (Murrels et al., 2005; Riveros et al., 2010; García-Ramos et al., 2007).

#### 1.4.5. La CVL y la moral laboral

La Moral Laboral es el estado de ánimo de un individuo o de un grupo en relación para pretender alcanzar un objetivo. Guion (1958) distinguía diversos tipos de definiciones de la moral laboral: moral como capacidad de cohesión de grupo; como actitudes relativas al trabajo; como ausencia de conflicto; como un buen ajuste personal;

como sentimiento de alegría; y como aceptación personal de las metas del grupo.

Si se habla de la moral del trabajador se define como los sentimientos de satisfacción y bienestar que el individuo experimenta en su ámbito laboral. Esa satisfacción y bienestar provendría de la satisfacción de las necesidades tanto básicas como más psicológicas del trabajador. Para algunos autores la moral laboral es al grupo lo que la SL es al individuo, y la entienden como un fenómeno social que persuade a la persona para formar o mantenerse en un grupo para alcanzar objetivos comunes.

Los efectos de la moral laboral sobre la propia organización son muchos: La moral del empleado afecta el éxito de su empresa. Empleados con moral alta tienen una mejor actitud, mantienen la alta calidad del servicio al cliente y son más productivos. Al contrario, la baja moral reduce la eficiencia y productividad, y se tiende a esparcir rápidamente a través de la organización con sólo tener una cantidad pequeña de empleados insatisfechos.

Si la relación con la SL ha sido muy señalada, su relación con la CVL, sin embargo, no parece haber sido muy analizada, al menos de una forma directa. Los estudios que han considerado esa relación han entendido la moral laboral como un constructo en el que sus componentes son la motivación intrínseca, el sentido del trabajo, el compromiso organizacional, la valoración positiva del trabajo, y la SL. Entendiendo la moral laboral de esa manera, se han encontrado relaciones positivas con la CVL (Hart, 1994; Rajan y Devi, 2014).

#### 1.4.6. La CVL y el clima laboral.

De acuerdo con las revisiones bibliográficas de Álvarez (1992) y , Reichers y Schneider (1990), parece que hay un amplio consenso entre los investigadores en cuanto a que el clima laboral u organizacional es la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales tanto formales como informales. Por tanto, el clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales (Schneider, 1983;

Pérez de Maldonado, Maldonado y Bustamante, 2006; Vega, Salazar y Núñez, 2007).

Por lo que se refiere a su asociación con la CVL, existe evidencia que el clima organizacional, según diversos autores, parece que influye en ella, a través de la motivación intrínseca de los trabajadores hacia el desarrollo de su ocupación, que se deriva de la percepción de cohesión grupal y apoyo directivo (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002; Muños-Seco, et al., 2006; Ramírez y Zurita, 2010). En algunos estudios, el clima organizacional se asocia a una mayor percepción de CVL, al relacionarse con una mayor adaptación a las demandas laborales derivada de una disminución en la sobrecarga laboral, resultado del trabajo participativo e integrado (Muñoz-Seco et al., 2006; Pérez-Zapata, Peralta-Montecinos y Fernández-Davila, 2014).

#### 1.4.7. La CVL y la SL.

Hay un cierto nivel de confusión (e incluso identificación) entre CVL y SL en muchos estudios, y en las propias encuestas nacionales de calidad de vida en el trabajo (ECVTs), que, aunque en sus informes hablan constantemente de la SL, sin embargo se titulan “de calidad de vida en el trabajo”, y usan indistintamente ambas denominaciones (Rodríguez Folgar, 2003). Ciertamente la aproximación psicológica a la CVL estipula que las personas pueden evaluar diferentes aspectos de su situación laboral y pueden juzgar por sí mismas qué es lo importante y qué no en su ámbito y actividad laboral. Esta perspectiva “subjetiva” se ha centrado en los factores que afectan el grado de satisfacción o insatisfacción con diversas condiciones de trabajo, desarrollo de competencias, y la posibilidad de conciliar la vida laboral y la no laboral (Drobnic, Beham, y Präg, 2010).

Sin embargo, muchos autores consideran que la SL es uno de los elementos básicos de la CVL (Peiró y González-Romá, 1990; Sirgy et al., 2001) o, al menos, un indicador de la CVL (Drobnic, Beham, y Präg, 2010). Y hay bastantes estudios que han constatado la relación entre CVL y SL. Así, Pérez-Zapata y sus colaboradores

(Pérez-Zapata y Zurita 2014; Pérez-Zapata, Peralta Montecinos y Fernández-Dávila, 2014) constataron que el concepto de CVL está positiva y fuertemente asociada al concepto de SL, y que, de hecho, es el principal constructo que contribuye a los resultados de la CVL. Este resultado es consistente con las conclusiones de numerosos estudios (Aketch et al., 2012; Baba y Jamal, 1991; Pérez-Zapata, Peralta-Montecinos y Fernández-Dávila, 2014; Pérez Zapata y Zurita, 2014; Pichler and Wallace, 2009; Sirgy et al., 2001; Van Laar, Edwards y Easton, 2007; Warr , Cook y Waal, 1979), los cuales afirman que el nivel de satisfacción que experimentan los trabajadores en su entorno laboral es uno de los principales componentes de la CVL. Además de este resultado entre estas dos variables psicosociales, se encontró que la relación entre el síndrome de burnout y la CVL resultó significativa, mostrando una relación directa con la Realización Personal, e inversa con el Agotamiento Emocional y la Despersonalización en esta muestra particular. Estos indicadores son concordantes con los resultados encontrados en organizaciones de salud y educacionales (Ortiz y Arias, 2009). Este estudio logra proporcionar evidencia adicional que confirma las relaciones arriba mencionadas en una organización pública de salud en Chile. En lo referente a la existencia de diferencias entre los grupos comparados según estamentos, se pudo apreciar que el técnico obtuvo una percepción de CVL más baja que el estamento directivo.

### **1.5. Conclusiones sobre la CVL**

El concepto de CVL se presenta como un constructo difícil de definir, y de operativizar, por su complejidad y riqueza de dimensiones, que traspasan los límites del contexto laboral. La descripción de la naturaleza multidimensional de la CVL ha sido uno de los temas de estudio más recurrentes sobre el que se ha venido investigando desde el ámbito académico y científico. El interés por delimitar de forma operacional el significado de la CVL ha generado un abundante repertorio de estudios e investigaciones cuyo cometido ha sido el de tratar de identificar las posibles variables que afectarían a la vida laboral. En líneas generales, tres son las características que definen dichos estudios:

Una, los límites para marcar el espacio del constructo y establecer sus dimensiones proceden de fuentes teóricas y empíricas. Las fuentes teóricas señalan aquellas dimensiones de la CVL que, según la literatura especializada, con más frecuencia han sido motivo de estudio por parte de investigadores y profesionales del campo. Las fuentes empíricas se caracterizan por la especificidad tanto de las variables a evaluar como de los colectivos de trabajadores y de los contextos laborales en los que se realiza la investigación. Además, no hay que olvidar la dificultad para refutar estos estudios, debido a la diversidad de metodologías, a la falta de rigor de los métodos de evaluación y al establecimiento de criterios e indicadores difusos para llevar a cabo el análisis de la CVL.

Dos, la mayoría de estudios muestran la importancia que poseen las variables contextuales del entorno de trabajo sobre la CVL.

Tres, la falta de integración entre los aspectos personales y los aspectos del medio laboral dificultan conseguir la visión de conjunto y profundizar en la riqueza de matices y significados de la vida laboral.

La evaluación de la CVL se ha llevado a cabo, precisamente, atendiendo a indicadores que se han clasificado como:

- a) Personales que incluyen variables del tipo: grado de SL, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, etc.
- b) Condiciones y medio ambiente de trabajo que incluyen variables tales como: condiciones de trabajo, seguridad e higiene, aspectos ergonómicos, nuevas tecnologías, análisis de puestos, siniestralidad; diseño del puesto, características y contenido del trabajo, variedad de las tareas, confort, etc.
- c) Organización que incluye variables como organización del trabajo, efectividad y productividad; estructura, funcionamiento, cultura y cambio organizacionales, participación y toma de decisiones; factores psicosociales; aspectos sociales, comunicación, clima laboral, trabajo en equipo y grupos de trabajo.

d) Entorno socio-laboral que agrupa variables del tipo: bienestar y salud laboral; condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida, estatus sociodemográfico; factores como prevención de riesgos laborales, políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral.

Todas esas variables han de ser, pues, tomadas en consideración en su totalidad o en parte al abordar el estudio de la CVL.

## **2. Satisfacción laboral**

### **2.1. El concepto de Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es uno de los temas centrales de la investigación e intervención en la psicología del trabajo y de las organizaciones, por diversas razones (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996; Vega, Botella, y Núñez, 2007; Locke, 1969; 1976; 1984; Weinert, 1985;):

1. La suposición de que existe una relación directa entre la productividad en el trabajo, la calidad en el trabajo, y el absentismo y la SL.
2. La suposición de que existe una relación entre la SL y el clima de la organización.
3. La importancia que, cada vez más, da la dirección de las organizaciones a las actitudes y a los sentimientos del personal en relación con el trabajo, con el estilo de dirección, con los superiores y con el conjunto de la organización.
4. La consideración, cada día mayor, de que la SL es un componente central de la CVL, y esta a su vez de la calidad de vida de la persona.

Por otro lado, la SL constituye uno de los indicadores más clásicos cuando se quiere conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que, como se acaba de mencionar, puede influir tanto en la cantidad y calidad del trabajo que

los individuos desarrollan, como en otras variables laborales, como el absentismo, la propensión a abandonar la organización, las altas tasas de rotación, etc. (García Izquierdo, 1999; Gil-Monte y Peiró, 1997; Ríos-Risqueza, y Godoy-Fernández, 2008; Navarro Dobao, 2012).

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) ya señalaron las áreas más importantes de relación de la SL con otras variables, que, siguiendo a Griffin y Bateman (1986), distinguen entre antecedentes o determinantes y consecuencias. Entre los determinantes están: El establecimiento de metas u objetivos, el diseño del puesto, los sistemas de recompensas, las características organizacionales, el liderazgo, la participación en la toma de decisiones, el perfil demográfico y los factores disposicionales. Entre las consecuencias señalan: el absentismo, la rotación, la actividad sindical, y las percepciones del trabajo. El capítulo de Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) ha considerado por extenso y magníficamente el concepto de SL y su problemática en el ámbito de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. No vamos, por tanto, a replicar lo que esos autores ya tienen expuesto, sino tan sólo vamos a resumirlo, y a añadir algunas referencias y reflexiones que otros autores han podido añadir después de 1996.

No existe un consenso unánime respecto a su definición (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996). En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes que reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: las circunstancias y características del propio trabajo y las personales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Esas características son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la historia personal y profesional, la edad, el sexo, el nivel educativo, el nivel socioeconómico, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural determinan unas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales de satisfacción o insatisfacción.

Como señalan Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), hoy por hoy, no existe una definición unánimemente aceptada del concepto de SL. Hay definiciones que se refieren a la SL como estado emocional o respuesta afectiva (Locke, 1976; Muchinsky, 1993; Mueller y McCloskey, 1990). Un segundo grupo de definiciones consideran a la SL como una actitud generalizada ante el trabajo (Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Bravo, 1992; Bravo et al., 1996; Griffin y Bateman, 1986; Peiró, 1986), y que en ese sentido, la SL incluiría los componentes cognitivo, afectivo y comportamental, aunque algunos autores, como Morales (1994), afirman que de estos tres componentes el que predomina es el afectivo.

A la vista de esa multiplicidad, Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), consideran las principales definiciones de la SL agrupadas como se ha mencionado arriba, y luego las diferentes teorías que la explican.

Para un primer grupo de autores la satisfacción laboral hace referencia a *un estado emocional, conjunto de sentimientos o respuestas afectivas*. Así, por ejemplo, Crites (1969) la definió como el estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo; Smith, Kendall y Huling (1969) la definen como sentimiento o respuesta afectiva referida a facetas específicas de la situación laboral; Locke (1976) como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Price y Mueller (1986) y Muchinsky (1993) como una orientación afectiva positiva hacia el trabajo; como una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo, o como el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo; Muñoz (1990) como un sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa; Kreitner, y Kinicki, (1997) como una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo; o Anaya y Suárez (2007) como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo. De esta forma, afirman que un trabajador se siente satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad (Leal et al., 2004).

Una definición interesante, dentro de este grupo, por cuanto adopta un enfoque algo distinto es la de Peña (1999) que entiende por SL el factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Esta definición es la que también acepta el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España.

Para un segundo grupo de autores, el concepto de SL va más allá de las emociones y suma las cogniciones, para entenderla como una actitud. Así, por ejemplo, Bullock (1953) definió la SL como una actitud que resulta de un equilibrio de sumatorio de muchas predilecciones (*likes*) y aversiones (*dislikes*) experimentadas en relación al trabajo de la persona. Porter (1962) la conceptuó como la diferencia percibida por el trabajador entre la recompensa esperada, y considerada como adecuada por su parte, y la recompensa efectivamente recibida; Beer (1964) la entendió como una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto laboral; Schneider y Synder (1975) como una actitud generalizada ante el trabajo; Blum y Naylor (1976) como el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, los factores relacionados con él, y la vida en general; Linder-Pelz (1982a; 1982b) revisó las principales teorías psicosociológicas sobre satisfacción del paciente para concluir que se trata de "una actitud positiva individual hacia las distintas dimensiones de los servicios de salud". Se podría trasladar a la SL, diciendo que se trata de "una actitud positiva individual hacia las distintas dimensiones del contexto laboral, en términos generales. Así, Peiró (1986) entiende la SL como una actitud generalizada ante el trabajo resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con las condiciones (características y entorno organizativo) en que ese trabajo se realiza; Griffin y Baternan (1986) la entendían como un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización; Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) como "una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo"; y Brief y Weiss (2001) como una combinación entre los factores que influyen en los sentimientos y las

cogniciones que se expresa de forma afectiva y cognitiva. Lo cual es entender la SL como una actitud, pero dicho de otra manera, puesto que la actitud ha sido definido igualmente como una combinación de cognición, emoción y disposición comportamental.

Por otro lado, el concepto de SL también se puede abordar desde dos perspectivas: la unidimensional y la multidimensional.

La unidimensional se centra en la SL como actitud con relación al trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el contexto de trabajo, pero depende de ellas (Bravo et al., 2002: 247; Cavalcante, 2004: 106).

La multidimensional considera que la SL deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de los sujetos en relación con cada uno de ellos. En este sentido, la satisfacción es un concepto multidimensional cuyos componentes varían en función del tipo de trabajo y contexto laboral de que se trate, más directamente relacionado con el componente afectivo de la actitud hacia la organización laboral o cualquiera de sus unidades, y que conceptualmente puede explicarse merced a la confirmación/desconfirmación de expectativas, donde la diferencia entre expectativas y percepciones de lo conseguido es el elemento clave (Bowers, Swan, y Kohler, 1994).

Los factores o dimensiones de la SL más mencionados son las siguientes: la satisfacción con la supervisión, con la organización, con los compañeros de trabajo, con las condiciones de trabajo, con el progreso en la carrera, con las oportunidades de promoción, con la paga, con la supervisión, con los subordinados, con la estabilidad en el empleo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal, con la satisfacción extrínseca en general, y la satisfacción intrínseca general (Griffin y Bateman, 1986; Bravo et al., 2002).

Estos dos conceptos de satisfacción laboral general (unidimensional) y por componentes (multidimensional) pueden articularse en un modelo compensatorio, según el cual un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta del trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras áreas, y modificar la satisfacción general.

En una concepción multifactorial de la SL, cabe agrupar los factores de diferentes maneras. La agrupación más simple es la que distingue entre SL intrínseca y extrínseca. La SL intrínseca está originada por factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender, etc.). La extrínseca tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los supervisores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, etc.).

## **2.2. La explicación de la SL**

La interpretación de la satisfacción laboral como actitud permite englobar los diversos puntos de vista recogidos en la literatura, considerados como alternativas irreconciliables, en la medida en que cada uno de ellos centra el análisis en uno de los componentes mencionados.

Las teorías explicativas más importantes pueden agruparse de la forma siguiente (Dunnette, Campbell y Hokel, 1967; Korman, 1978; Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996; Sáez, 1999):

1) Teorías basadas en la reducción de las necesidades de los trabajadores.

De acuerdo con estas teorías, un trabajador se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo en la medida en que mediante su trabajo cubre sus necesidades cotidianas, o ve cumplidas las expectativas que espera de su actividad laboral. El trabajador coteja continuamente su estado actual de necesidades con el nivel de satisfacción que desean obtener de sus puestos de trabajo. Si no se satisfacen las necesidades aparece un estado de tensión que hace que los trabajadores estén insatisfechos; en caso contrario se sentirán satisfechos.

Dentro de este grupo se podría colocar la *teoría de la motivación* de Herzberg (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959; Herzberg, 1968), basada en el modelo de Maslow (1954). Herzberg determinó que existían dos tipos de necesidades humanas, unas

caracterizadas por el impulso a evitar el descontento, el sufrimiento y las molestias que nos provocan nuestro entorno, y otras, caracterizadas por un impulso que nos lleva a autorrealizarnos, que favorecen nuestro crecimiento psicológico. A los factores de evitación del descontento o ergonómicos los denominó extrínsecos, mientras que a los factores de autorrealización los llamó intrínsecos. En lo que se refiere a la SL, los *factores de contexto* (extrínsecos) hacen referencia a la política empresarial, las relaciones con los compañeros, las condiciones del trabajo, el salario, horario, carga de trabajo, o seguridad en el empleo; y los *factores de contenido* (intrínsecos) hacen referencia al tipo de trabajo, a su realización, logro, reconocimiento, responsabilidad que se otorga a la persona, y posibilidad de desarrollo, ascensos o promoción. En este sentido, la teoría propone que los segundos (asociados a las necesidades superiores en la jerarquía de Maslow) serían los que explicarían la SL mientras que los primeros (asociados a las necesidades más básicas) si no están cubiertos debidamente, explicarían la insatisfacción con el trabajo. La satisfacción y la insatisfacción no serían, pues, dos polos opuestos, sino dos dimensiones distintas, aunque conectadas entre sí. Un resumen de este tipo de planteamientos lo constituyen las teorías X e Y de McGregor (1960).

## 2) Teorías basadas en el concepto de la privación relativa.

Según estas teorías la SL es el resultado de la comparación con otros (*teoría de la privación relativa*). Las personas basan su concepto de justicia en la confrontación de los resultados propios con los obtenidos por otros sujetos en su medio de trabajo o marco de referencia.

La SL es, pues, el resultado de procesos de comparación intrapersonal (*teoría del ajuste en el trabajo y teoría de la discrepancia*), interpersonal (*teoría del grupo de referencia*), o ambos (*modelo de satisfacción de facetas*).

Las teorías pertenecientes a este grupo subrayan la influencia de ciertos factores externos a la propia actividad laboral (especialmente el grupo de referencia social del trabajador) en la satisfacción de los profesionales. La idea básica es que la SL varía

en función de que el trabajador pueda, gracias a su desempeño profesional, ajustarse a las normas de su entorno y acomodarse a su realidad social. Hulin (1966) confirmó la hipótesis de la relevancia del grupo de referencia al comprobar que era un elemento que tenía una relación significativa con la satisfacción del trabajador.

Dentro de este grupo podría incluirse *la teoría de la equidad* de Adams. De acuerdo con ella la SL es el resultado de una comparación entre aportaciones y resultados. El trabajador observa los esfuerzos realizados por otros en su trabajo y las recompensas que obtienen y lo coteja con su situación. La única condición deseable es aquella en la que tal comparación indique igualdad.

3) Teorías basadas en las valencias que el trabajador asigna a las condiciones y logros de su trabajo.

De acuerdo con estas teorías, la SL es el resultado de la adecuación entre lo que para el trabajador es importante en su desempeño profesional y lo que percibe que realmente logra. Los autores más destacados en este grupo son Vroom (1964) y Locke (1969; 1976).

3.1. *Teoría multiplicativa* de Vroom, según la cual los niveles de necesidades pueden fijarse numéricamente, así como el grado en el que se cubren en un trabajo determinado. A continuación se puede multiplicar cada necesidad por el valor y grado de saciedad, y sumarse todos los productos, dando como resultado una puntuación final que indicaría el nivel de cobertura total de la necesidad. De esta forma Vroom trataba de minimizar el efecto subjetivo que se produce cuando cada uno fija sus propias necesidades.

Así, desde este punto de vista, la satisfacción del trabajador depende de que compruebe que su trabajo le permite alcanzar valores laborales que son importantes para él, teniendo en cuenta que deben ser congruentes los valores y las necesidades del trabajador. Es decir, la SL dependería de la discrepancia entre lo que el trabajador desea para sí y la percepción que tiene de lo que alcanza; y de la importancia que tiene para él. Esta teoría no considera la historia de refuerzos o el impulso (drive), mientras que

sí considera la preferencia por determinados resultados que pueden ser debidos a una necesidad.

Este modelo básico ha sido ampliado por varios autores como: Graen (1969), Porter y Lawler (1969) y Campbell y Pritchard (1976). El modelo de Graen plantea que la ejecución y el desempeño del rol, dependen de la percepción de la utilidad del camino-meta (que depende de la percepción del valor y de las expectativas), de las presiones internas y de los factores extrínsecos (presiones externas). El modelo de Porter y Lawler (1968) introduce más complejidad en las variables. Según estos autores el nivel de esfuerzo que un empleado desarrollará en una tarea, es el producto de tres variables: 1) *Valencia o atracción*, que es el valor que da el empleado a un resultado específico que puede conseguirse en el trabajo, ya sea positivo o negativo. 2) *Instrumentalidad*, que es el nexo entre el rendimiento y el premio, y el grado en que el empleado considera que determinado rendimiento le llevará a los premios deseados. 3) *Expectativa*, que es el nexo entre el esfuerzo y el rendimiento en el trabajo. Consiste en la percepción de la probabilidad que tiene el empleado de que al realizar determinado esfuerzo, conseguirá el rendimiento deseado, (esto es, la relación entre la intensidad con que se intenta el trabajo y lo bien que se rinde).

El nivel y la calidad de la ejecución del sujeto estaría determinada por el producto entre: 1) el nivel de esfuerzo resultante, 2) el nivel de habilidad del sujeto y 3) la estrategia elegida para desempeñar la tarea (método de solución de problemas).

3.2. *Teoría del establecimiento de metas* de Locke (1968), según la cual la SL de los empleados dependerá del grado de consecución de los objetivos. Para Locke, la principal fuente de motivación del esfuerzo laboral es la intención del empleado de trabajar para conseguir un objetivo o meta. Así, los objetivos o metas que persigue el trabajador, determinan la dirección del comportamiento y el grado de consecución de los objetivos. Locke señala que ese grado aumenta: 1) En las situaciones en las que los objetivos están claramente delimitados, son específicos y están establecidos formalmente; 2) Cuando los propios trabajadores participan en la determinación de los objetivos; 3) Cuando se marcan objetivos

difíciles (siempre que sean aceptados por el empleado); y 4) Cuando los cambios en los valores de los incentivos, van asociados a cambios en los objetivos.

4) *Teorías basadas en la discrepancia entre expectativas y resultados.*

De acuerdo con estas teorías, la SL o la insatisfacción laboral es producida por la relación que se genera entre las expectativas que tiene un sujeto y la realidad de la recompensa esperada.

Para Lawler (1971), por ejemplo, la SL vendría determinada por la discrepancia entre lo que la persona piensa que debería recibir y lo que percibe que realmente obtiene. La expectativa de lo que debería recibir depende de sus contribuciones y de los requerimientos del puesto, así como de la relación que percibe de las contribuciones y los resultados que obtienen sus referentes.

Linder-Pelz (1982a; 1982b; Oliver, 1980) recurrió igualmente a la teoría de la “confirmación de expectativas” para explicar cómo se produce la satisfacción, llegando a la conclusión de que la expectativa que el sujeto posee sobre los cuidados, personal o centro que le atiende es un elemento fundamental. De acuerdo con este paradigma de la “confirmación de expectativas” se entiende que la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que la persona esperaba que ocurriera antes de la experiencia y lo que cree haber obtenido (su percepción de la experiencia).

Así, según este modelo, la satisfacción aparece como resultado de la confirmación/desconfirmación positiva de las expectativas, afirmando que la satisfacción será mayor cuando la expectativa sobre lo que ocurre se ve superada por lo que en realidad ocurra (lo que percibe el sujeto); mientras que la insatisfacción se producirá cuando lo que “ocurre” (lo que el sujeto percibe que ocurre) queda por debajo de las expectativas.

El modelo de discrepancia o desajuste, como se ve, parte de la idea de que la SL depende del grado de coincidencia entre lo que un individuo busca de su trabajo y lo que realmente consigue de él. Cuanto mayor sea la distancia entre lo que se quiere conseguir y lo

que se obtiene del trabajo, menor será la SL. No hay mucho consenso entre los diversos autores sobre cuáles son los estándares relevantes para la confrontación de las experiencias laborales.

5) Todas estas teorías pueden integrarse en una teoría de las discrepancias múltiples, que propone que las personas utilizan una combinación de estándares al evaluar su actual experiencia laboral.

Como puede verse, en todas estas teorías, la satisfacción depende de diversos factores, los cuales aparecen los siguientes apartados.

### **2.3. Dimensiones / Determinantes de la SL**

Muchos autores coinciden en señalar diferentes determinantes de la SL que constituyen factores contemplados por las diferentes teorías citadas. Así, Brooke y Price (1989) establecieron que la rutina en el trabajo, la importancia que el trabajo tiene para la persona, el grado de centralización de las decisiones en la organización y la escasa definición del rol en el trabajo, predicen el grado de satisfacción laboral de un trabajador.

Por su parte, Locke (1976) indicó que los principales factores que inducen a una mayor o menor satisfacción laboral eran los siguientes: trabajo mentalmente estimulante, recompensas equitativas, grado de apoyo de las condiciones de trabajo y grado de apoyo de los compañeros.

Vega, Martín y Núñez (2010) establecen dos categorías de determinantes de la SL: los derivados del puesto de trabajo y los derivados del propio trabajador.

A) Los *determinantes derivados del puesto de trabajo* son factores ambientales o situacionales, es decir aquellos aspectos y circunstancias que están vinculados de manera directa al puesto de trabajo en cuestión. Se pueden citar:

A1) Los que se consideran intrínsecos al trabajo en sí mismo. El trabajador valora que el trabajo se corresponde con sus intereses personales, considera que es razonable, que él es

competente para realizarla, y que puede ejercitar su capacidad intelectual en la tarea.

A2) Características y diseño del puesto. La variedad de funciones de un puesto de trabajo y su menor repetitividad.

A3) Sistemas de recompensas y salario. Vega, Martín y Núñez (2010) y Urcola (2011) afirman que trabajar por dinero es el paradigma de la motivación intrínseca, puesto que el trabajador ejecuta una tarea para conseguir otra cosa de valor. Sin embargo, hay que subrayar que el salario es un elemento que produce más insatisfacción que satisfacción; es decir, su presencia garantiza una “no-insatisfacción”, aunque su ausencia puede causar insatisfacción.

A4) Reconocimiento y promoción. Estos factores no satisfacen a todos los trabajadores de igual modo. Hay diferencias según lo que cada persona espera, atendiendo a sus propias metas. Según Peiró (1986) las razones para desear la promoción son: deseo de mayor desarrollo o crecimiento psicológico, realización de un deseo de justicia cuando una persona cree haberse ganado una promoción, deseo de ganar salarios más elevados, deseo de alcanzar el reconocimiento social de su estatus profesional que a su vez repercutirá en su propia imagen.

A5) Estilo de liderazgo y toma de decisiones. Hay una correlación entre el estilo de liderazgo y satisfacción de los trabajadores. El estilo democrático, participativo, no discriminatorio y orientado a las personas, produce más satisfacción que otro estilo que sea autoritario y orientado a la tarea (Weinert, 1985; Peña, 1985).

A6) Condiciones de trabajo. Como hemos visto en este trabajo, hay muchos factores que se consideran condiciones de trabajo. Según Locke (1976), las condiciones de trabajo influyen en la SL por el deseo de una comodidad física basado en las necesidades físicas del individuo, y por el deseo de unas condiciones que faciliten (o no bloqueen) la consecución de sus metas de trabajo.

A7) Seguridad. Gamero (2007) y Sora, González, Caballero y Peiró (2011) han confirmado gracias a estudios empíricos que los contratos eventuales se asociaban significativa y positivamente con un menor grado de satisfacción y, por ende, de bienestar.

B) *Determinantes derivados del propio trabajador, como:*

B1) Antigüedad en la empresa. Diversos estudios han comprobado que la SL baja durante los primeros años (7-9 años), y a partir de ese momento empieza a subir hasta llegar a un máximo, después de los 20 años de trabajo (Peña, 1985; Muñoz, 1990).

B2) Edad. Diversos estudios demuestran que existe una relación positiva entre edad y SL. A mayor edad más SL, hasta una fecha cercana a la jubilación (Peña, 1985; Muñoz, 1990; Sánchez, López y Millán, 2007).

B3) Sexo. Diversas investigaciones han establecido que hay una relación entre el sexo de la persona y la SL, mostrando que las mujeres suelen estar más satisfechas que los hombres en circunstancias similares (Martín, 1981, Peña, 1985; Muños, 1990).

B4) Personalidad. Hoppck (1935), Herzberg (1957), y Locke (1976), defendieron que la SL viene determinada por los rasgos característicos de la personalidad del trabajador.

B5) Nivel de inteligencia. Un nivel de inteligencia elevado puede producir insatisfacción de un empleado, si la naturaleza del trabajo que realiza no supone un reto para él. Esto puede suceder especialmente en trabajos repetitivos, mecánicos o simples, que no constituyen ningún tipo de reto para el trabajador (Forteza, 1971).

B6) Nivel de estudios. De acuerdo con las investigaciones realizadas parece que a mayor nivel de formación de los trabajadores hay una mayor nivel de sus aspiraciones y mayor SL controlando las otras variables (Vega, Martín y Núñez, 2010).

Otros autores los clasifican de un manera algo diferente: Los factores de contexto (extrínsecos), como salario, horario, carga de trabajo, seguridad en el empleo; y los factores de contenido (intrínsecos), como logro, reconocimiento, ascensos o promoción, responsabilidad, las condiciones del propio trabajo, los compañeros, los jefes, las oportunidades de promoción, el salario, los medios para trabajar, el tipo de supervisión, una clara definición del rol a desempeñar en la organización, la independencia para organizar el propio trabajo y lo importante que para el trabajador sea su empleo (Smith et al., 1969; Cross, 1973; Bell y Weaver, 1987; Brooke y Price, 1989).

En suma, la consideración de la los trabajos revisados nos dice que las dimensiones de la SL que se han considerado han sido: antigüedad en la empresa, apoyo de las condiciones de trabajo, apoyo de los jefes, apoyo de los compañeros, ascensos o posibilidad de promoción, características y diseño del puesto, carga de trabajo, condiciones de trabajo, condiciones del propio trabajo, definición del rol a desempeñar en la organización, edad, estilo de liderazgo, grado de centralización de la toma de decisiones en la organización, horario, importancia que el trabajo tiene para el trabajador, independencia para organizar el propio trabajo, jefes, logro, medios para trabajar, nivel de estudios, nivel de inteligencia, oportunidades de promoción, percepción de la competencia para realizar la tarea, personalidad, recompensas equitativas, (recompensas y salario, reconocimiento y promoción), responsabilidad, rutina en el trabajo, seguridad al trabajar, seguridad en el empleo, sexo, tipo de supervisión, trabajo mentalmente estimulante, variedad de funciones de un puesto de trabajo.

#### **2.4. La medida de la satisfacción laboral**

La SL puede medirse a través de sus causas, por sus efectos, o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada. Según ello existen diferentes tipos de métodos. Casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo ya que no es posible describir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que dice el mismo trabajador.

Desde el primer intento de medir la SL de Hoppock en 1935, se han empleado diversos formatos: Auto-descripciones verbales con escalas tipo Likert, o Thurstone, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativos; escalas para la autoevaluación de algunas tendencias de conducta; sistemas para la evaluación propia o ajena de algunas condiciones de trabajo y de algún aspecto de la conducta; entrevistas generalmente individuales; y, en ocasiones, determinados procedimientos como el análisis de la SL utilizando el método de los incidentes críticos.

La técnica más común es el cuestionario generalmente voluntario y anónimo. Se suele distribuir entre los empleados de la planta o la oficina o enviarlo a su domicilio. La entrevista individual tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración. La mayor parte de los instrumentos de medición de la SL que se utilizan en la actualidad, interrogan sobre algunas de las dimensiones ya mencionadas.

Se han desarrollado un buen número de cuestionarios de medida de la SL, muchos de los cuales no han resistido la crítica psicométrica. Esos instrumentos se suelen clasificar en dos categorías claramente diferenciadas: las medidas que hacen referencia a la satisfacción general del trabajador y aquellas que miden satisfacción específica. La distinción se basa en la idea de que las actitudes pueden verse en distintos grados de abstracción, oscilando entre la evaluación global del objeto de la actitud y reacciones muy específicas a un número de características muy limitadas de dicho objeto.

Entre los más utilizados como instrumentos de medida de la SL, en términos generales, consideraremos los siguientes, que, de forma resumida, presentamos en el cuadro 1.2:

Cuadro 1.2. Instrumentos de evaluación de la SL.

Instrumento y año de publicación.	Autor	Dimensiones	Propiedades psicométricas	Nº Ítems
Índice General de Satisfacción Laboral. 1951.	Brayfield y Rothe.	No	0.87	18
The Generic Job Satisfaction Scale. 1997.	MacDonald y MacIntyre.	No.	0.77	10
Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. 2000.	Ministerio de trabajo y Asuntos sociales de España	No.	No	

1) El Índice General de Satisfacción Laboral de Brayfield y Rothe (1951).

Se construyó y validó en 1945 con el método Thurstone para la elección consensuada de las 18 frases que se escogieron, para preguntar sobre la satisfacción en el trabajo, mediante un cuestionario auto-aplicado. Los ítems que se referían a aspectos laborales específicos fueron eliminados, ya que se deseaba un factor actitudinal general. Así, quedaron definitivamente ítems como: "Algunas condiciones relacionadas con mi puesto de trabajo podrían mejorar", "Considero mi trabajo bastante desagradable", "Estoy satisfecho con el trabajo que realizo", "Cada día de trabajo me parece interminable". El formato de respuesta es de tipo Likert con cinco posibles respuestas (totalmente de acuerdo; de acuerdo; dudoso; en desacuerdo; totalmente en desacuerdo). La puntuación máxima es 90, y la mínima 18; el coeficiente de fiabilidad es de 0,87 (Brayfield y Rothe, 1951).

2) The Generic Job Satisfaction Scale de MacDonald y MacIntyre (1997).

Se trata de una escala de satisfacción laboral general que puede ser usada en una amplia gama de grupos ocupacionales. La escala se desarrolló partiendo de un conjunto inicial de 44 ítems que pretendían recoger los aspectos más relevantes de la SL. Ese primer cuestionario fue completado por 885 trabajadores adultos de la zona de Ontario (Canadá). Se llevó a cabo un análisis factorial a partir de

los resultados, y se concluyó como mejor solución una escala consistente en un solo factor con 10 ítems.

Los 10 ítems finales fueron:

1) Recibo reconocimiento por el trabajo bien hecho. 2) Me siento cercano a las personas en el trabajo. 3) Me siento bien trabajando en su compañía. 4) Siento que tengo un trabajo seguro. 5) Creo que la gerencia se preocupa de mí. 6) En conjunto creo que el trabajo es bueno para mi salud física. 7) Mi salario es bueno. 8) Uso en mi trabajo todo mi talento y todas mis destrezas y habilidades. 9) Me llevo bien con mis supervisores. 10) Me siento a gusto en mi trabajo.

El formato de respuesta es de tipo Likert con cinco opciones posibles que se puntúan de 1 a 5 (sin texto adjunto).

En el documento original, las puntuaciones medias de la escala no fueron significativamente diferentes entre hombres y mujeres, ni tampoco en los seis grupos ocupacionales estudiados. La escala se relacionó significativamente con seis factores laborales como el estrés laboral, el aburrimiento, el aislamiento, el peligro de enfermedad y el peligro de accidente.

La escala se mostró apropiada para prácticamente cualquier ocupación. El hecho de que no resultaran diferencias significativas entre los grupos ocupacionales o entre hombre y mujeres indica que la escala es adecuada en una amplia variedad de ámbitos de empleo. Sin que sean necesaria normas separadas para cada grupo.

La brevedad de la escala final facilita su aplicación en cualquier sitio de trabajo y su uso para investigación futura. Por esa razón, la escala mide varias facetas de la SL con un único ítem para cubrir el mayor número posible de dimensiones.

El modelo sobre el que se basa el diseño de esta escala centra el concepto de SL más en la reacción ante acontecimientos más que en los acontecimientos mismos. El análisis mostró que las características objetivas de un trabajo explican sólo un pequeño porcentaje de la varianza en SL.

Por otro lado, la reacción psicológica al trabajo (tal como el aislamiento o el aburrimiento) se mostró potentemente asociada con la SL y explicó un porcentaje sustancial de su varianza.

Una ventaja adicional de este tipo de modelo es que, aunque la idiosincrasia existe en las personas o los sitios de trabajo, el foco permanece en la evaluación que el sujeto respondiente hace de su satisfacción respecto de su trabajo.

Los resultados mostraron igualmente que la escala de SL genérica está relacionada con variables externas al sitio de trabajo. Es probable que el trabajo y la satisfacción vital influyan uno sobre la otra, y que la naturaleza de la influencia pueda cambiar de un momento a otro. Una crisis en el trabajo puede causar una disrupción familiar, y en otro momento una crisis en el hogar puede causar una disrupción en el trabajo. Por tanto, los autores de la escala indican que las medidas de la SL pueden tener que ver con factores que están más allá del lugar de trabajo.

3) La Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) del Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales (2000).

A pesar de su nombre es, básicamente, una medida de la SL, utilizada con periodicidad anual. Proporciona información sobre la situación laboral del ocupado y de su entorno familiar, y se estructura en ocho apartados: Satisfacción general en el trabajo, Satisfacción con la organización, realización y formación, Satisfacción con los diferentes aspectos relacionados con el contrato de trabajo, Satisfacción con las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, Condiciones de trabajo, Formación académica y formación profesional para el empleo, Movilidad laboral y geográfica, y Conciliación de vida laboral y familiar. Lamentablemente el instrumento no ha sido validado en sus propiedades psicométricas, por lo que no ha sido posible determinar su bondad como instrumento de medida (Candela, 2014).

Interesan más instrumentos que permiten una valoración más específica de qué aspectos del trabajo provocan satisfacción, aunque

en la mayoría de los casos se ofrezca una puntuación final promedio de cada una de las puntuaciones en los factores que integran los cuestionarios. Consideraremos los siguientes, que, de forma resumida, presentamos en el cuadro 1.3:

Cuadro 1.3. Instrumentos de evaluación de la SL.

Instrumento y año de publicación.	Autor	Dimensiones	Propiedades psicométricas	Nº Ítems
1. Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota .1996.	Weiss, Dawls, England y Lorquist	Satisfacción intrínseca y Satisfacción extrínseca	0.81 0.84	100
2. Encuesta de Diagnóstico del Trabajo. 1975.	Hackman y Oldham.	Variedad de habilidades. Identidad de tareas. Importancia de la tarea. Autonomía. Retroalimentación del trabajo.	0.88 a 0.56	
3. Escala de Satisfacción de McCloskey y Mueller. 1974.	McCloskey y Mueller.	Seguridad en el trabajo. Recompensas sociales. Recompensas psicológicas.	0.52 a 0.84	31
4. Índice Descriptivo del Trabajo. 1969	Smith, Kendall y Hulin		0.91	72
5. Escala de satisfacción laboral general. 1979.	Warr, Cook y Wall	Factores intrínsecos. Factores extrínsecos.	0.85 0.88	15
6. Sub-escala de Satisfacción en el trabajo y carrera				24
7. Cuestionario de Satisfacción en Organizaciones Laborales	Meliá y Peiró		0.90	82 /23
8. Índice breve de Satisfacción Laboral Afectiva. 2012.	Thompson y Phua, 2012)	Satisfacción por el trabajo. Tensión laboral Competencia profesional. Presión laboral.	0.81-0.87	4
9. Cuestionario "Font Roja". 1987.	Aranaz, Mira y Rodríguez-Marín	Promoción profesional. Relación interpersonal con sus jefes/as. Relación interpersonal con los compañeros. Estatus profesional. Monotonía laboral.	0.73	23

1) El Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (Minnesota Satisfaction Questionnaire), de Weiss, Dawls, England y Lorquist (1967).

Compuesto por 100 ítems (20 subescalas con 5 ítems cada una): 1) Utilización de la capacidad, 2) Logro; 3) Actividad, 4) Progreso, 5) Autoridad, 6) Políticas y prácticas en la empresa, 7) Compensación, 8) Compañeros de trabajo, 9) Creatividad, 10) Independencia, 11) Valores morales, 12) Reconocimiento, 13) Responsabilidad, 14) Confianza, 15) Servicio social, 16) Posición social, 17) Supervisión, relaciones humanas, 18) Supervisión técnica, 19) Variedad, y 20) Condiciones de trabajo. Presenta, además, dos escalas principales: satisfacción laboral intrínseca y satisfacción laboral extrínseca. El cuestionario incluye un índice de satisfacción global.

En 1996, Weiss y Cropanzano (1996) desarrollaron una versión corta de 20 ítems, incluyendo dos dimensiones: la satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca. La escala de respuesta va desde 1 (absolutamente insatisfecho) a 5 (absolutamente satisfecho). El rango de puntuación va desde 20 (nivel más bajo de SL) a 100 (el más alto nivel de SL). Ejemplos de los ítems incluyen “la oportunidad para poner en práctica mis propias ideas”. La fiabilidad (alfa de Cronbach) para las dos dimensiones fue de 0.814 y 0.846 respectivamente.

2) La Encuesta de Diagnóstico del Trabajo (EDT) de Hackman y Oldham (Job Diagnostic Survey, JDS) (1974; 1975).

La EDT pretende (a) diagnosticar los empleos existentes para determinar si (y cómo) podrían ser rediseñados para mejorar la motivación y la productividad de los empleados, y (b) evaluar los efectos de los cambios de trabajo de los empleados. El instrumento se basa en una teoría específica de cómo el diseño del trabajo afecta a la motivación laboral, y proporciona medidas de (a) las dimensiones objetivas del trabajo, (b) los estados psicológicos individuales resultantes de estas dimensiones, (c) las reacciones afectivas de los empleados ante el trabajo y el entorno de trabajo, y (d) La fuerza necesitada para el crecimiento individual (interpretado como la

disposición de las personas para responder a puestos de trabajo "enriquecidos"). Cada clase de variables (excepto las "satisfacciones específicas") se mide en dos secciones diferentes de la EDT y mediante ítems escritos en dos formatos diferentes, lo que disminuye el grado en que el contenido sustantivo y la técnica de medición se puedan confundir dentro del instrumento. Se utilizan escalas de respuesta tipo Likert con siete opciones (1 = bajo, 7 = alto).

#### A) Dimensiones objetivas del trabajo.

El EDT proporciona medidas de cinco dimensiones fundamentales, que se definen de la siguiente manera:

*Variedad de habilidades.* El grado en que un trabajo requiere una gran variedad de actividades en la ejecución de la obra, que implica el uso de un número de diferentes habilidades y talentos de los empleados.

*La identidad de tareas.* El grado en que el trabajo requiere la realización de una pieza de trabajo, "como un todo" e identificable, es decir haciendo un trabajo de principio a fin con un resultado visible.

*Importancia de la tarea.* El grado en que el trabajo tiene un impacto sustancial en la vida o en el trabajo de otras personas, ya sea en la organización inmediata o en el ambiente externo.

*Autonomía.* El grado en que el trabajo ofrece gran libertad, independencia y discreción para el empleado en la programación de los trabajos y en la determinación de los procedimientos que se usarán para llevarlo a cabo.

*Retroalimentación del trabajo.* El grado en que la realización de las actividades laborales requeridas por el trabajo tiene como resultado que el empleado obtenga información directa y clara acerca de la efectividad de su desempeño.

Además, se obtienen medidas de dos dimensiones complementarias que se ha encontrado que son útiles para comprender los trabajos y las reacciones de los empleados a los mismos. Estas son:

*Retroalimentación por parte de otros agentes laborales:* El grado en que el empleado recibe información clara sobre su desempeño por parte de los supervisores o de compañeros de trabajo. (Esta dimensión no es, estrictamente hablando, una característica del trabajo en sí. Se incluye para proporcionar información como complemento a la proporcionada por la dimensión "retroalimentación del trabajo en sí").

*Trato con los demás.* El grado en que el trabajo requiere que el empleado trabaje en estrecha colaboración con otras personas en la realización de las actividades de trabajo (incluidas las relaciones con otros miembros de la organización y con externos de la organización "clientes").

Como se ha señalado anteriormente, las puntuaciones de las dimensiones de trabajo se obtienen de ítems en dos secciones del instrumento. En la primera sección, los sujetos indican directamente la cantidad de cada característica de empleo que perciben como presente en su trabajo. En la segunda sección, indican la precisión de una serie de afirmaciones sobre las características de su trabajo.

#### B) *Estados psicológicos críticos.*

La EDT ofrece medidas de cada uno de los tres estados psicológicos como mediadores entre las dimensiones laborales básicas y los resultados del trabajo. Estos son:

*Experiencia del significado pleno de la obra.* El grado en que el empleado experimenta el trabajo como algo que tiene significado generalmente, que es valioso, y que vale la pena.

*Experiencia de responsabilidad respecto de los resultados del trabajo.* El grado en que el empleado se siente personalmente responsable y responsable de los resultados del trabajo que él o ella hace.

*El conocimiento de los resultados.* El grado en que el empleado conoce y comprende, de manera continua, la eficacia con que está llevando a cabo el trabajo.

Las puntuaciones de los estados psicológicos críticos se obtienen de los dos elementos de auto-descriptivo y de tipo proyectivo. En la sección auto-descriptiva, los sujetos indican su nivel de acuerdo con una serie de declaraciones sobre sus experiencias de trabajo. En la sección proyectiva, se pide al sujeto que "piensen en otras personas de su organización que tienen el mismo trabajo que él" e informan en qué medida es exacto que creen una serie de declaraciones describen los sentimientos de esas personas.

*C) Reacciones afectivas al trabajo.*

El EDT ofrece medidas de una serie de sentimientos o reacciones afectivas que una persona obtiene de realizar el trabajo. Estos se consideran como los "resultados personales" obtenidos de hacer el trabajo. (El instrumento no mide los resultados reales de trabajo: La productividad, las percepciones de los empleados de su productividad, rotación, o el absentismo). Los resultados personales son: la motivación interna hacia el trabajo, satisfacciones específicas y la satisfacción general.

*Motivación interna para el trabajo.* El grado en que el empleado está auto-motivado para llevar a cabo el trabajo con eficacia, es decir, el empleado experimenta sentimientos internos positivos al trabajar con eficacia, y sentimientos internos negativos cuando lo hace mal.

*Satisfacciones específicas.* Satisfacción con: (a) la seguridad del empleo, (b) sueldos y otras compensaciones, (c) los compañeros de trabajo (satisfacción "social"), (d) la supervisión, y (e) oportunidad para el crecimiento personal y el desarrollo en el trabajo (satisfacción de "crecimiento").

*Satisfacción general.* Medida general del grado en el que el empleado está satisfecho y feliz con el trabajo.

*D) La fuerza necesaria para el crecimiento individual (Intensidad de la Necesidad de Auto-realización).*

Por último, la EDT evalúa la fuerza del deseo del sujeto para obtener "satisfacciones de crecimiento" a partir de su trabajo. Esta medida se considera como una característica diferencial individual que se predice para influir en cómo un empleado responderá

positivamente a un trabajo con un potencial motivador objetivamente alto.

Dos medidas distintas de la fuerza necesaria de crecimiento se obtienen, una de ítems con un formato de "le gustaría", y otra de ítems con un formato de "elección de trabajo". En la primera sección del instrumento, se pide a los sujetos que indiquen directamente lo mucho que le gustaría tener una serie de condiciones específicas en sus puestos de trabajo, algunos de ellos (por ejemplo, "Las ocasiones de ejercer el pensamiento y la acción de forma independiente en mi trabajo") se centran en aspectos del trabajo relevantes para el crecimiento personal. En la sección de "elección de trabajo", los sujetos indican su preferencia relativa por pares de puestos de trabajo hipotéticas (por ejemplo, "Un trabajo en el que a menudo se requiere tomar decisiones importantes" frente a "un trabajo con mucha gente agradable para trabajar" ). En cada ítem un trabajo con características relevantes para la satisfacción de necesidades de crecimiento se empareja con un trabajo que tiene potencial para satisfacer una de una variedad de otras necesidades.

Los datos de fiabilidad y validez se obtuvieron aplicando el instrumento a 658 empleados en 62 diferentes puestos de trabajo en 7 organizaciones. La consistencia interna va de 0.88 a 0.56. En general, los resultados sugieren que tanto la consistencia interna de las escalas como la validez discriminante de los ítems son satisfactorios.

En suma, la EDT tiene características psicométricas satisfactorias, y las variables que evalúa se relacionan con criterios externos apropiados. Las calificaciones de las características del trabajo de los empleados, por supervisores y observadores externos muestran un moderado nivel de convergencia para la mayoría de las dimensiones de trabajo. Las varianzas de las escalas son generalmente satisfactorias, aunque algunas escalas muestran una mayor sensibilidad a las diferencias entre el trabajo que otras. Las relaciones entre las escalas son generalmente positivas, lo que indica que, o bien los conceptos medidos por el instrumento o las metodologías utilizadas para medir estos conceptos (o ambos) no son completamente independientes. En general, las relaciones entre

escalas (y entre estas escalas y medidas dependientes basadas en comportamiento) aparecen en la dirección prevista. No obstante, trabajos como los de Fuertes y colaboradores (1993) y Fortea (1994) plantean dudas respecto a la interpretación de las dos escalas del cuestionario que miden la Intensidad de la Necesidad de Auto-realización.

### 3) El McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (MMSS).

En 1974, McCloskey (1974) sentó las bases de este instrumento mediante la creación de una escala para identificar y clasificar las recompensas, y valorar los incentivos de las enfermeras para animarles a permanecer en sus puestos de trabajo. Esta escala inicial se basó en la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (Maslow, 1954) y la teoría de la motivación de Burns (Burns, 1969). En 1990, Mueller y McCloskey (1990) revisaron la escala de satisfacción original de McCloskey con la intención de desarrollar un instrumento fácil de usar, válido y de confianza para poder medir la satisfacción de las enfermeras en su trabajo. Se establecieron tres dimensiones de la SL: seguridad, social y psicológica (Mueller y McCloskey, 1990). La dimensión de la seguridad en la satisfacción en el trabajo se conceptualiza con el salario y los beneficios, el equilibrio de la familia y el trabajo, y oportunidades para trabajar días alternos. La dimensión social se conceptualiza mediante los factores que incluyen la satisfacción con: el apoyo del supervisor, las relaciones con sus compañeros y las oportunidades de socializar con sus colegas. La dimensión psicológica incluye la satisfacción con elogio y reconocimiento, el control sobre las actividades de trabajo y, oportunidades profesionales (Mueller y McCloskey, 1990; McCloskey, y McCain, 1987). El formato de respuesta es una escala Likert de 5 puntos que va desde 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho). Este instrumento fue administrado a 190 enfermeras en 1983 y 1984, que trabajan en un gran hospital urbano. El análisis factorial se utilizó para probar la existencia de las tres dimensiones de la SL. El análisis factorial exploratorio obtuvo ocho factores diferentes que eran conceptualizados como la satisfacción con: las recompensas extrínsecas, programación, el equilibrio de la familia y el trabajo, compañeros de trabajo, la interacción de oportunidades,

las oportunidades profesionales, la alabanza y el control del trabajo, y la responsabilidad. Dos de los treinta y tres ítems no llegaron a formar parte de estos factores, por lo que se recomendó su eliminación del cuestionario. Mueller y McCloskey (1990) sugirieron que esos ocho factores podrían agruparse en los tres iniciales factores de segundo orden: El factor Seguridad en el trabajo que incluye tres: satisfacción en el trabajo, recompensas extrínsecas, programación, y el equilibrio de la familia y el trabajo; el factor Recompensas sociales que incluye dos: los compañeros de trabajo y las oportunidades de interacción; y el factor Recompensas psicológicas que incluye los otros tres: satisfacción en el trabajo, la alabanza y el reconocimiento y control en el trabajo y la responsabilidad (Mueller y McCloskey, 1990). La fiabilidad de las ocho sub-escalas osciló entre 0.52 y 0.84. Solo cuatro de las sub-escalas tenían un nivel de confianza alfa de 0.70 o superior y cuatro tenían fiabilidades menores que el valor deseable mínimo de 0.70 (Nunnally y Bernstein, 1994). Mueller y McCloskey (1990) sugieren que puede calcularse una escala global de satisfacción laboral sumando los treinta y un ítems. El indicador global de satisfacción laboral presentaba un alfa de Cronbach de 0.89. Los autores también informaron sobre la validez del instrumento MMSS, en comparación con varios otros instrumentos establecidos para la satisfacción en el trabajo, incluyendo la Escala de Satisfacción Global Brayfield Roth y Job Diagnostic Survey de Hackman y de Oldhams. Las correlaciones positivas obtenidas oscilan entre 0.53 y 0.70 cuando se correlacionan con las sub-escalas de MMSS.

#### 4) El Índice Descriptivo del Trabajo (Job Descriptive Index, JDI) de Smith, Kendall y Hulin (Schneider y Dachier (1978).

Se trata de un instrumento cuidadosamente desarrollado. El JDI contiene 72 ítems, agrupados en cinco variables: el trabajo en sí mismo (18 ítems); la remuneración (9 ítems); los jefes y el estilo de mando (18 ítems); los compañeros (18 ítems) y las posibilidades de ascenso (9 ítems). El formato de respuesta es una solicitud de acuerdo o desacuerdo. En caso de duda, se elige el signo "?". Cada afirmación positiva puntúa como 3, la indecisión como 1, y si la respuesta es opuesta a la norma satisfactoria, no se puntúa. La suma

de los puntos correspondientes a cada escala, refleja un valor medido del nivel de la Satisfacción Laboral con cada aspecto específico del trabajo. Existe traducción al castellano de Diorki (1985) y de López Mena (1985); presentando ésta última un amplio análisis sobre la prueba que incluye baremos para población trabajadora española.

5) La Escala de satisfacción laboral general (Overall Job Satisfaction Scale, OJS) de Warr, Cook y Wall (1979).

Esta escala valora la respuesta afectiva del individuo hacia el contenido de su propio trabajo. Evalúa el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado. Permite la obtención de tres puntuaciones parciales: la satisfacción general, la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca. Fue creada por la necesidad detectada de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

Es una escala breve con vocabulario sencillo, con 15 ítems, con un formato de respuesta tipo Likert, con siete posibles opciones, desde “Muy satisfecho” a “Muy insatisfecho”. A mayor puntuación mayor satisfacción.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos sub-escalas:

- 1) Sub-escala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.
- 2) Sub-escala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos al trabajo.

Además, es posible obtener la puntuación total de Satisfacción General, con un rango de 15 a 105. La fiabilidad de la escala es buena

(alfa= 0.88, en la escala general; 0.85 en la sub-escala de satisfacción intrínseca y 0.78 en la de satisfacción extrínseca.)

6) La *Subescala de Satisfacción en el trabajo y carrera (Job & Career Satisfaction, JCS) de la Escala Calidad de vida relacionada con el trabajo (Work-Related Quality of Life scale, WRQoL)* de Van Laar, Edwards y Easton (2007; 2013), relacionada al reseñar la Escala de Calidad de vida laboral de esos autores, como subescala 6.

Refleja la evaluación que un trabajador hace de su satisfacción, o contento, con su trabajo, su carrera y la formación que recibe para llevarlo a cabo. Dentro de la escala WRQoL, la JCS incluye preguntas acerca de cómo las personas se sienten satisfechas con su trabajo. Este factor de satisfacción positiva en el trabajo parece estar influido por diversas variables, como claridad de los objetivos, ambigüedad de rol, evaluación reconocimiento y recompensa, beneficios y mejora de la carrera en el desarrollo personal y necesidades de formación. Puede consultarse en [http://www.gowl.co.uk/gowl\\_wrqol\\_scale.html](http://www.gowl.co.uk/gowl_wrqol_scale.html).

7) Los Cuestionarios de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82 (Meliá et al., 1984): el 20/23 (Meliá y Peiró, 1988); el 10/12 (Meliá y Peiró, 1989), el 20/23 (Meliá y Peiró (1989) y el 21/26 (Meliá, et al., 1990).

El inicial Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82) aportaba a la existente variedad de medidas de la SL (a) una consideración de los aspectos específicos culturales y organizacionales de nuestro contexto social con un muestreo sistemático y amplio de las diversas facetas de la vida organizacional española, (b) la posibilidad de obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral, y (c) un ámbito de aplicación muy amplio a través de tipos de organizaciones y de tipos de roles (Meliá et al., 1986). El S4/82 mostró valores satisfactorios de fiabilidad y validez. En suma el S4/82 fue desarrollado como un cuestionario extenso y robusto en contenido y útil como fuente de diagnóstico preciso en investigación

y en consultoría, pero el S4/82 es una medida de 82 ítems con un formato de respuesta tipo Lickert con siete alternativas cada uno (de "1. Muy Insatisfecho" a "7. Muy Satisfecho") por lo que tiene mayores costes de tiempo de aplicación y facilita la aparición de respuestas en las categoría "4. Indiferente" debido al muestreo exhaustivo de contenido que fuerza a considerar a la persona que lo contesta aspectos que no son un contenido sustancial en su puesto o contexto laboral.

Por esas razones los autores se plantearon el desarrollo de nuevas formas del cuestionario de evaluación de la SL que fueran más cortas y ligeras, que evitaran la presencia de ítems para los que la respuesta "indiferente" fuera demasiado común, que mantuvieran su utilidad diagnóstica, su fiabilidad y su validez, y que respetaran en lo posible la estructura factorial del S4/82. Eso dio origen a una "familia" de instrumentos de medida de la SL de las que el S20/23 puede considerarse la versión reducida más completa de las desarrolladas a partir del S4/82 (Meliá et al., 1984): el 20/23 (Meliá y Peiró, 1988); el 10/12 (Meliá y Peiró, 1989), el 20/23 (Meliá y Peiró (1989) y el 21/26 (Meliá, et al., 1990).

El S20/23 consta de 23 ítems, y mantiene el formato de respuesta del S4/82. Los 23 ítems del S20/23 fueron seleccionados a partir de los 82 ítems del S4/82 mediante un proceso interactivo complejo multicriterial (ítems relevantes por su contenido; que maximizaran la validez criterial; que sostuvieran la fiabilidad del cuestionario; y que permitieran una estructura factorial teóricamente consistente y coherente con la del S4/82. Al análisis factorial obtuvo cinco factores que explicaban el 63,16% de la varianza total: Satisfacción con la supervisión; Satisfacción con el ambiente físico del trabajo; Satisfacción con las prestaciones recibidas; Satisfacción intrínseca del trabajo; y Satisfacción con la participación.

La fiabilidad de la escala total fue de 0.92, y la de los factores oscila entre 0.76 y 0.89. A pesar de tener 59 ítems menos que el S4/82, el S20/23 presenta un alpha sólo 0.03 menor. Si se considera el escaso número de ítems que participan en cada factor estas fiabilidades pueden considerarse excelentes. Además, el S20/23 tiene buena validez aparente teniendo en cuenta la formulación

directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación de los sujetos. La validez de contenido del S20/23 se estableció sobre la base del muestreo de ítems de cuestionarios y de contenidos de la legislación recogidos en el S4/82. Obviamente el S20 no posee un muestreo tan amplio y exhaustivo como el del S4/82, sin embargo puede utilizarse como una versión breve bien dotada de contenido. El S20/23 puede dar cuenta del 84,64% de la varianza del S4/82 que es 3,56 veces mayor que él.

El S20/23 muestra una relación más fuerte que el S4/82 con la propensión al abandono (incremento de la correlación en 0,09) y con la ambigüedad de rol (incremento de 0,02); la misma con tensión en el trabajo, y; menor que el S4/82 con el conflicto de rol (decremento de 0,03). Las relaciones con estos cuatro criterios externos medidos independientemente contribuyen a conferir validez criterial al S20/23 (Meliá y Peiró, 1989).

Posteriormente, con el objetivo de obtener una medida de la SL que permitiese una administración rápida y poco costosa se procedió a elaborar una nueva versión, el Cuestionario S10/12, (Meliá y Peiró, 1988) que constaba de tan sólo 12 ítems comprendidos a su vez en la versión S20/23. Se obtuvieron tres factores: 1. Satisfacción con la supervisión; 2. Satisfacción con el ambiente físico y 3. Satisfacción con las prestaciones recibidas.

El S10/12 mantenía el formato de respuesta tipo Likert de 7 puntos. Como se ha mencionado, este tipo de formato de respuesta implica costes temporales y algunas dificultades de respuesta, y los autores del cuestionario consideraron que un formato de respuesta dicotómico evitaría la presencia de respuestas "indiferentes" a los ítems, cuestión que se había presentado con bastante frecuencia en los cuestionarios anteriores.

Por ello se plantearon una nueva forma del cuestionario de medida de la SL más breve y con un formato de respuesta dicotómico. Se pretendía mantener unos niveles de fiabilidad y validez adecuados, y también respetar en lo posible la estructura factorial del cuestionario S4/82. El resultado fue el S21/26 (Meliá et al., 1990).

La utilidad del S21/26 radica en la valoración de la actitud y disposición que los trabajadores presentan hacia el ejercicio de la ocupación. Se compone de 26 ítems de respuesta dicotómica, divididos en 6 dimensiones: 1) Satisfacción con la supervisión y participación en la organización, 2) Satisfacción con las remuneraciones y prestaciones, 3) Satisfacción Intrínseca, 4) Satisfacción con el Ambiente Físico, 5) Satisfacción con la cantidad de producción y 6) Satisfacción con la calidad de producción.

Las instrucciones indicaban a los sujetos que debían responder a cada ítem rodeando con un círculo una V (verdadero) o una F (falso), sin que se necesitase normalmente explicaciones adicionales. La economía de tiempo y la facilidad de comprensión del mecanismo de respuesta mediante este procedimiento resulta de una utilidad inestimable en contextos industriales

La fiabilidad del instrumento es de un alfa de Cronbach de 0.90 para la escala total. La fiabilidad de las escalas va desde 0.73 a 0.89. Las puntuaciones pueden oscilar de 26 a 104 puntos. Una mayor puntuación indica una mayor SL. A pesar de tener un número de ítems menor que la S4/82 y presentar un formato de respuesta dicotómico, presenta un alfa de Cronbach sólo ligeramente menor. Por lo que a la fiabilidad de los componentes se refiere, dado el reducido número de ítems que forman parte de cada factor, puede ser considerada muy satisfactoria.

El S21/26 se puede considerar bien dotado de validez aparente teniendo en cuenta la formulación directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación que muestran los sujetos. La validez de contenido del S21/26 se apoya en el muestreo del contenido de los ítems del cuestionario S4/82, que presenta a su vez una consideración exhaustiva de los aspectos principales de la satisfacción laboral.

Obviamente el S21/26 no posee un tratamiento tan minucioso, sin embargo tiene la ventaja de muestrear adecuadamente el contenido con un menor número de ítems, y con una forma más sencilla de respuesta debido a su carácter dicotómico. La validez criterial del cuestionario ha sido puesta a prueba calculando la

correlación de la escala global así como de los componentes con cuatro criterios externos: ambigüedad (relación negativa consistente), tensión (relación negativa), conflicto de rol (relación negativa), propensión al abandono (relación negativa)

La principal innovación de este cuestionario ha sido la inclusión de una escala de respuesta dicotómica, con la consiguiente economía de tiempo en la medición, cuestión siempre de interés práctico en los contextos organizacionales salvaguardando la calidad de la medición (Meliá et al., 1990).

8) *El Índice breve de Satisfacción Laboral Afectiva* (Brief Index of Affective Job Satisfaction, BIAFJS) (Thompsony Phua, 2012)

Tiene una sistemática y rigurosa validación psicométrica. El BIAFJS es una medida con cuatro ítems de la satisfacción laboral puramente afectiva frente a la cognitiva que se supone que refleja la CVL. El BIAJS a diferencia de otras medidas de satisfacción laboral ha sido validado exhaustivamente no sólo respecto a consistencia interna, estabilidad temporal, validez convergente y criterial, sino también para la invarianza entre poblaciones de diferentes nacionalidades, nivel y tipo de trabajo. En los diferentes trabajos ha presentado un rango de fiabilidad interna entre 0.81 y 0.87.

10) *El Cuestionario "Font Roja"* fue creado en 1987 por Aranaz, Mira y Rodríguez-Marín (Aranaz, Mira y Rodríguez-Marín, 1987).

Es un cuestionario mayoritariamente usado en la evaluación de la SL en contextos sanitarios, posteriormente actualizado en 1988 (Aranaz y Mira, 1988). Consta de 23 ítems que exploran los distintos factores relacionados con la satisfacción laboral. Los ítems son valorados mediante una escala Likert, que puntúa desde 1 (mínima satisfacción) a 5 (satisfacción máxima). De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 23 puntos (mínima satisfacción laboral) hasta 115 puntos (máxima satisfacción laboral).

Estos 23 ítems se agrupan en 9 factores o dimensiones (variables), definidos a posteriori, en el cuestionario original, y que

explicaban el 69,12% de la varianza en una muestra de profesionales sanitarios (Aranaz y Mira, 1988; Aranaz, 1992; Vitaller, 1994). Los nueve factores son:

1. Satisfacción por el trabajo (3 ítems: 6, 9, 10). Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.
2. Tensión relacionada con el trabajo (3 ítems: 4, 17, 19). Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo.
3. Competencia profesional (4 ítems: 15, 18, 21, 22). Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.
4. Presión laboral (4 ítems: 2, 3, 5, 23). Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.
5. Promoción profesional (4 ítems: 8, 11, 14, 16). Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto en su nivel profesional como en reconocimiento por su trabajo.
6. Relación interpersonal con sus jefes/as (1 ítem: 12). Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes.
7. Relación interpersonal con los compañeros (2 ítems: 13, 20). Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo.
8. Estatus profesional (1 ítem: 7). Características extrínsecas de estatus. Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto respecto del nivel retributivo, como del nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.
9. Monotonía laboral (1 ítems: 1). Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.

Posteriormente, mediante una factorización de segundo orden, los autores definieron cuatro factores de segundo orden:

1. “Satisfacción intrínseca”, que explicaba en la versión original el 27,5% de la varianza, y que quedaba compuesto por los factores: satisfacción por el trabajo, competencia profesional, y relaciones interpersonales con jefes y compañeros.
2. “Satisfacción extrínseca”, que explicaba el 17,9% de la varianza, y que quedaba compuesto por los factores: promoción profesional y características extrínsecas de estatus.
3. “Estrés laboral”, que explicaba el 13,7% de la varianza, y que queda compuesto por los factores: tensión laboral, competencia profesional y presión en el trabajo.
4. “Monotonía laboral”, que explicaba el 12,5% de la varianza, y que estaba constituido por un único factor: monotonía laboral.

Finalmente, las interrelaciones entre los nueve factores de primer orden expresaron dos dimensiones independientes: una primera, que cabe denominar “satisfacción laboral”, que está definida por los factores “satisfacción”, “competencia”, “promoción profesional”, “relación con los jefes”, “relación con los compañeros” y las “características de estatus” derivadas del puesto de trabajo. La segunda dimensión, directamente relacionada con el “estrés laboral”, viene definida por los factores “tensión laboral”, “presión laboral” y “monotonía laboral”.

En el cuestionario original, el análisis de la fiabilidad del cuestionario fue calculado por los autores por el procedimiento pares-impares y arrojó un coeficiente de 0,73 para el total del instrumento. La correlación de los ítems pares con el total del cuestionario fue de 0,91, y la de los ítems impares de 0,86. El error típico de medida se fijó en 4.8

En este cuestionario, la satisfacción media global se obtiene por suma de las puntuaciones de los 23 ítems y el cálculo de su media. Del mismo modo, se obtienen los valores medios para cada factor o dimensión mediante el cálculo de la media aritmética de los ítems que componen cada dimensión), tal y como ha realizado en estudios precedentes.

Las respuestas de los sujetos se valoran de forma positiva, de modo que la puntuación mayor denota mayor satisfacción laboral (o menos nivel de estrés), por lo cual en los ítems 2, 3, 7, 8, 9, 10, 12, 17, 19, 20, 21, 22, y 23, la puntuación ha de ser invertida cuando se corrige la prueba.

El Cuestionario Font Roja ha demostrado una adecuada consistencia interna, factor de estabilidad y validez de constructo desde su versión inicial a las sucesivas versiones que diferentes autores han llevado a cabo en muy diversos estudios (por ejemplo, Vitaller, 1994; Mira et al., 1994; Fernández San Martín et al., 2000; López-Soriano, Bernal, y Cánovas, 2001; Núñez González et al., 2007 ).

Además, los diferentes ítems de este cuestionario abarcan una gran mayoría de las dimensiones de la SL que quedaron indicadas al final de apartado anterior mencionadas por la bibliografía revisada. Por ello, hemos seleccionado este cuestionario para la realización de este estudio. Aun así, sus cualidades psicométricas se han verificado para este estudio con los resultados que se indican en el apartado de resultados.

## 2.5. La importancia de la satisfacción laboral en el lugar de trabajo

La SL se relaciona con multitud de variables laborales, tanto personales como organizacionales. Entre ellas la productividad, el absentismo, los intentos de rotación o abandono del puesto, la remuneración, la naturaleza de las tareas realizadas, el superior inmediato, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas; y, además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa, el compromiso organizacional, el síndrome de burnout, la salud mental, la satisfacción general con la vida, y la calidad de vida, entre otras (Davis y Newstrom, 2002).

### 2.5.1. La SL y el Rendimiento en las organizaciones.

La relación entre SL y rendimiento o productividad ha sido uno de los temas que han atraído un mayor interés en el ámbito del comportamiento organizacional. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos, entendiendo la productividad como la medida de cuán bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización, y como un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Robbins, 1998).

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento afirmaban que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos. Sin embargo, creer en la tesis de que el trabajador productivo era un trabajador contento o a la inversa tenía más fundamento en un “wishful thinking”, en los deseos, que en pruebas sólidas. Los resultados de las investigaciones indicaban que, aún en el caso de que existiera una relación positiva entre la SL y la productividad, la correlación suele ser baja. En los 1950 y 1960 hubo una serie de estudios que intentaron establecer la relación entre satisfacción y productividad, pero no encontraron una relación consistente entre ellas.

No parecía existir relación entre SL y rendimiento, por el elevado número de factores que inciden y que difuminan la nitidez de la relación entre ambas (Korman, 1978). El rendimiento tiene tal naturaleza que es muy difícil darle una calificación objetiva e incluso su evaluación actúa como determinante del mismo rendimiento. En este sentido, nos podemos encontrar con determinados casos en los que los trabajadores pueden ser competentes en su trabajo, y realizarlo con un elevado nivel de eficacia, y al mismo tiempo con un bajo nivel de SL, por diferentes motivos: nivel de aspiraciones no cubiertas por la organización, deficiente relación con los compañeros de trabajo, bajo nivel retributivo, etc. Ya en 1955, Brayfield y Crockett

(1955) publicaron una colección de 60 estudios sobre las relaciones entre actitudes y rendimiento. Tras hacer una revisión de todos ellos se llegó a la conclusión de la escasa relación entre ambas variables. De esta forma se ha ido abandonando la intuición que las relacionaba, pues habría que analizar la complejidad cognitiva del individuo (modo en que un sujeto recibe, almacena y utiliza como información) en todo aquello que hace referencia a la productividad laboral. Años más tarde, Vroom (1964) realizó una investigación más a fondo. En ella se concluyó que las correlaciones entre la satisfacción y el rendimiento tan sólo eran explicadas en un 2% del total. Esta escasa relación tuvo connotaciones en otros campos como la necesidad de reducir el absentismo y la rotación como medidas anteriores a un incremento de la satisfacción. Una de las tesis que más aceptación ha tenido ha sido invertir la relación causal, la SL es la causa del alto rendimiento y éste a su vez puede deberse a otras variables como la capacidad de trabajo, su preparación profesional, etc. Después de realizar numerosos estudios al respecto concluyeron afirmando la necesidad de favorecer el rendimiento mediante incentivos, prioritariamente aquellos que hagan referencia al puesto de trabajo, variedad, autonomía, toma de decisiones, etc.

Por otra parte, siguiendo a Korman (1978), las relaciones entre ambas variables pueden estar mediatizadas por diferencias personales que modifican a su vez el grado de percepción de ambas. Así, algunas explicaciones que hacen referencia al modo con que se afrontan las situaciones que obedecen a distintos niveles de rendimiento, están en función del concepto que tenga cada trabajador de su persona: si es alto, el rendimiento laboral se considerará como fuente de equilibrio y satisfacción. Es decir, cuando las personas se perciben competentes para un trabajo, su respuesta ante la frustración puede ser aumentar su rendimiento. Por el contrario, en el caso de personas con una baja percepción de su competencia, la respuesta ante la frustración tiende a ser negativa. Así pues, en el primer caso, la insatisfacción laboral produce un rendimiento mayor, mientras que en el segundo caso produce una conducta negativa. Otro de los factores que se relacionan con el rendimiento se refiere más a variables de orden social. Hay ciertos grupos que tienden a aprobar el mal rendimiento como respuesta

adecuada ante la insatisfacción, en tanto que otros grupos no lo hacen así, sino que consideran que un rendimiento pobre es una reacción inapropiada e indigna de un profesional. En este sentido la relación entre SL y rendimiento o productividad laboral constituyen un problema aún sin resolver que necesita nuevas investigaciones.

Marr y García (1984) analizan los distintos factores que intervienen en la determinación del rendimiento. Para ello parten de una descripción del mismo, entendiéndolo como la relación existente entre la cantidad de trabajo (realizado con una determinada calidad) y el tiempo empleado en realizarlo. Estos dos aspectos “cantidad” y “calidad” del trabajo definen el rendimiento en términos generales. Entre los factores que inciden en aquel, podemos resumirlos en dos: de un lado, la “capacidad de rendimiento” y de otro, la “voluntad de rendimiento”. El primero se refiere a aspectos más directamente relacionados con la tarea, como el nivel de formación alcanzado, las habilidades demostradas, las experiencias profesionales. La “voluntad de rendimiento” muestra el grado de motivación del individuo con el tipo de trabajo en sí, en función del contenido del puesto, del tipo de liderazgo, etc. Estos dos factores determinan un “comportamiento de rendimiento”, que se manifiesta en la intensidad y perfección con que se realiza el trabajo. La conexión entre ambas variables incide en la “satisfacción en el trabajo” que experimenta el empleado. Pero este tipo de rendimiento fijado por el individuo está a expensas de otras variables externas del universo al cual pertenece el propio trabajador como el rendimiento del grupo o equipo de trabajo, del grado de evolución tecnológica, etc., formando las “condiciones de la organización global”. De estas tres resultantes surge un nivel de rendimiento que se plasma en una serie de “contra-prestaciones extrínsecas e intrínsecas” para los empleados, manteniendo unas relaciones de *feedback* con la voluntad de rendimiento. Este análisis muestra la importancia de la variable “rendimiento” en la determinación de la satisfacción laboral del empleado. De forma que, en aquellas organizaciones en las que no se permita individualizar, mediante indicadores, el tipo de rendimiento, se inutiliza uno de los principales medios de incentivación laboral. Con la consiguiente repercusión en la satisfacción y motivación del trabajador. En el caso de las

Administraciones Públicas son cada vez más usuales las críticas que reciben cuando se hace referencia al término “rendimiento”. Este se convierte en uno de los principales problemas al que se enfrentan estas organizaciones, principalmente, por el escaso interés que, tradicionalmente, ha habido por aumentar la productividad del empleado público. Por otro lado, las peculiaridades propias del tipo de trabajo público hacen aún más difícil un análisis en profundidad. En este sentido, apenas contamos con investigaciones que nos permitan estudiar las dimensiones de satisfacción en la organización.

La consideración e inclusión de variables moderadoras ha incrementado la correlación entre SL y rendimiento. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando la conducta del empleado no está sujeta a límites ni controles de factores externos. En la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí que aparecieron algunos datos a favor de la existencia de esa relación (Baruch-Feldman et al., 2002; Böckerman and Ilmakunnas, 2012).

Por ejemplo, la productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de SL. Asimismo, la productividad del corredor de bolsa es limitada por los movimientos generales del mercado de acciones, cuando el mercado se mueve al alza y el volumen es alto, los corredores satisfechos y los insatisfechos obtendrán muchas comisiones. Por el contrario, cuando el mercado está hacia la baja, la satisfacción del corredor no importa gran cosa.

Otra variable moderadora importante parece ser el nivel del puesto. La correlación entre SL y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. En consecuencia, cabe esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.

Hay autores, como Pinilla (1982) plantean una relación muy importante entre la SL y la productividad. Este autor entiende que la satisfacción es la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello. La resultante final de la

solución de esas necesidades es el sentimiento de satisfacción y la conciencia de esa satisfacción. Esto permite que la persona se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

Para Pinilla (1982), el sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo. Es decir, que antes que de la tecnología, capital, materias primas y edificios, la productividad depende de la eficiencia de las personas y su grupo; y que la producción sea eficiente o deficiente depende de la actitud y de la actitud de satisfacción o de insatisfacción adoptada por el trabajador frente a su propia labor. Pinilla (1982) afirma que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. El planteamiento de Pinilla respecto a la relación entre SL y productividad puede tener sentido cuando se trata de reflexionar en términos de lo que el ser humano busca en el trabajo, pero al no existir sustento empírico, queda como una propuesta interesante, pero teórica (Pisco, 1999).

Hay en la bibliografía muchos trabajos sobre la SL relacionada con el rendimiento en el trabajo de los trabajadores en el ámbito

educativo (Capella y Andrew, 2004; Clegg, 1983; Evans, 2001; Grunfeld et al., 2005; Locke, 1976; Meyer, 1997; Morrison, 2004; Nandi et al., 2004; Prelip, 2001; Steiner y Truxillo, 1989; Taid, Padgett y Badwin, 1989; Tunick, y Tseng, 1981; Tziner y Meir, 1997; Ward, 1989; Wilkinson y Wagner, 1993; Zingesser, 2004).

Finalmente, y en cualquier caso, desde un punto de vista metodológico, hay que subrayar que la mayor parte de los estudios de la relación SL con productividad han partido de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la SL y no a la inversa. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso, y, a su vez, estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral (Robbins, 1998).

#### 2.5.2. La SL y el absentismo.

La SL ha sido relacionada sistemáticamente con el absentismo en el medio laboral. Ya en 1964, Vroom (1964) encontró una relación directa y negativa entre SL y absentismo. En el 1989, Brooke y Price (1989) desarrollaron un modelo causal del absentismo en el que, por orden de importancia, aparecen como causantes de las ausencias al trabajo los siguientes factores: las responsabilidades familiares o domésticas, la ambigüedad de rol del trabajador, la permisividad hacia el absentismo en la empresa, el grado de centralización del proceso de toma de decisiones en la organización, la satisfacción laboral, el abuso de alcohol por parte del trabajador, el salario, el trabajo rutinario, y las características del trabajo. Más recientemente encontramos resultados semejantes en estudios con profesores (Capella y Andrew, 2004; Evans, 2001; Grunfeld et al., 2005; ; Morrison, 2004; Nandi et al., 2004; Prelip, 2001; Zingesser, 2004). Algunos meta-análisis, como los McShane (1984), Hackett y Guion (1985), Scott y Taylor (1985) y Hackett (1989), concluyeron que hay pruebas sobre la correlación entre SL y absentismo.

### 2.5.3. La SL y la rotación.

Kerr (1947), Kerr, Kopplemeier y Sullivan (1951), Argyle, Gardner y Cioffi (1958), constataron que se da una relación entre la SL y la rotación en el trabajo, aunque algunos autores más actuales (Vega, Martín y Núñez, 2010) sostengan que la rotación podría también depender de otras variables, como la edad o la antigüedad del trabajador en la empresa. En el ámbito educativo encontramos diversos estudios que apoyan la relación negativa entre SL y absentismo (Capella y Andrew, 2004; Evans, 2001; Grunfeld et al., 2005; Meyer, 1997; Morrison, 2004; Nandi et al., 2004; Prelip, 2001; Zingesser, 2004).

### 2.5.4. La SL y el compromiso organizacional.

El compromiso con la organización ha sido definido como la fuerza relativa con la que un individuo se identifica con su entorno organizacional; supone la creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización y el deseo de pertenecer y continuar siendo miembro de ella.

El compromiso organizacional se caracteriza por una fuerte creencia y aceptación de las metas y normas de la organización, el deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de la organización y un fuerte deseo de seguir siendo parte de éstas (Mathieu y Zajaz, 1990). Es decir, es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que implica consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Meyer y Allen, 1991).

Hay bastantes estudios que han informado de resultados según los cuales los trabajadores satisfechos laboralmente serán trabajadores comprometidos y esto ayudará a aumentar o estimular la productividad de la organización y el funcionamiento eficaz de ellos mismos (Zurita et al., 2014).

García y Bras (2007) llevaron a cabo un meta-análisis de estudios de la relación entre satisfacción laboral y compromiso

organizativo en diferentes contextos, encontrando que en todos ellos una correlación positiva entre ambas variables.

Los resultados de muchos estudios (Farkas y Tetrick, 1989; Mathieu, 1991; Atencio y Ortega, 2009; Topa, Lisbona, Palací y Morales, 2003; Agulló, et al., 2007), muestran que el compromiso organizacional y la SL están recíprocamente relacionados. No obstante puede que haya variables moduladoras que estén influyendo en los resultados. Begley y Czajka (1993) encuentran que los individuos con alto compromiso organizacional no sufren tanto los resultados negativos del estrés (en términos de insatisfacción laboral, peor salud física y mental, e intenciones de abandonar) como aquellos que están menos comprometidos. En concreto observan que el incremento del estrés sólo causa insatisfacción laboral cuando el compromiso organizacional es bajo.

#### 2.5.5. La SL y el burnout.

Por lo que respecta a la relación con el burnout, un estudio de Fernández (1998) concluye que la SL de los profesionales sanitarios se asocia con una mejor salud mental y ausencia de síntomas de burnout. En concreto, esta autora especifica que la satisfacción con los aspectos intrínsecos del trabajo disminuye el burnout y que la satisfacción con la relación con los compañeros y superiores protege del agotamiento emocional. En un mismo sentido, el trabajo de Piko (2006) establece que la SL predice negativamente cada una de las dimensiones que configuran el síndrome de burnout, en particular el agotamiento emocional que sufren los profesionales de la salud.

#### 2.5.6. La SL y la salud física.

La SL ha sido relacionada igualmente con la salud física, un componente básico de la CVL. La insatisfacción laboral puede afectar negativamente a la salud de los empleados. Un estudio realizado en 1973, titulado "*Work in América*" (USDHE, 1973), al analizar las posibilidades de supervivencia después de arteriosclerosis coronaria, constató que el factor determinante principal para la supervivencia no era la exposición al tabaco, ni la hipertensión, ni la diabetes, ni la hipercolesterolemia, sino que era la satisfacción en el trabajo; y el segundo factor general de predicción era la felicidad en general. En

concreto el estudio encontró que la insatisfacción laboral es uno de los principales factores asociados con una presión arterial anormal, niveles elevados de colesterol y azúcar en sangre, exceso de peso, etc. (Upjohn Institute for Employment Research, 1973). Otros estudios han encontrado correlaciones significativas entre la satisfacción laboral y síntomas físicos, como dolores de cabeza (Lee et al., 1990).

En relación con la salud física, y también según los resultados del estudio “*Work in America*” (USDHE, 1973), la insatisfacción laboral disminuye la esperanza de vida de los empleados. Según este estudio, el predictor más fuerte de la longevidad es la satisfacción laboral, seguido en importancia por la felicidad general, superando ambos el poder explicativo de un examen físico, el consumo de tabaco o la herencia genética.

#### 2.5.7. La SL y la salud mental.

La SL y la salud mental (igualmente un elemento básico de la calidad de vida) se han mostrado significativamente relacionadas muchas veces, aunque algunos autores consideran que están determinadas por agentes causales distintos (Clegg, Wall y Kemp, 1987). Así, por ejemplo, se ha encontrado asociación de la insatisfacción laboral con la ansiedad (Jex y Gudanowski, 1992), con la depresión (Schaubroeck et al., 1992; 1996) y el burnout (Bacharach et al., 1991). Según Padrón (1994), la satisfacción personal y profesional están relacionadas con la salud mental, y específicamente en el sector educativo, la SL tiene que ver con situaciones específicas del trabajo docente en la enseñanza y con las características de la personalidad de los profesores, porque se supone que repercute en su estabilidad emocional, en cuanto la insatisfacción genera estrés y malestar.

#### 2.5.8. La SL y la moral laboral.

Mientras que la SL se refiere a una actitud a nivel individual, la moral laboral tiene un carácter eminentemente social o de grupo y no es aplicable a estados individuales de la mente. Latham (2007) y Blum y Naylor (1976) la definen como “la posesión de un sentimiento por parte del empleado de verse aceptado y pertenecer a un grupo

de trabajadores, mediante la adhesión a metas comunes y la confianza en la conveniencia de estas finalidades”. En este sentido, podría equiparse a “espíritu de trabajo en equipo”. La relación entre SL y moral laboral está apoyada por datos de múltiples estudios (Alix et al., 1966).

#### 2.5.9. La SL y el clima organizacional.

En los últimos treinta años ha sido publicada una considerable cantidad de investigaciones sobre el clima organizacional y la SL (Locke, 1976, 1984). Entre otras razones, tal volumen de investigación se justifica por la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados con la productividad (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996; Vega, Salazar, Martín y Núñez, 2011).

El clima organizacional, aunque depende de condiciones objetivas, está más ligado a las subjetivas y, en concreto, a la calidad de las experiencias sociales que se viven en el grupo y su relación con los fines organizativos (Gamero, 2005).

Peiró y González Romá (1990) también han estudiado la satisfacción de los profesionales que trabajan en los equipos de atención primaria de la Comunidad Valenciana y el clima laboral de tales equipos, determinando las 14 dimensiones siguientes: satisfacción con el equipo, satisfacción con la retribución, satisfacción con las condiciones ambientales, satisfacción intrínseca y con posibilidad de formación, satisfacción con el procedimiento de elección y con la actuación de los coordinadores, satisfacción con la empresa y con las relaciones mantenidas con otras unidades de la misma, satisfacción con la carga de trabajo, satisfacción con el grado de autonomía en el trabajo, satisfacción con los procedimientos para cubrir sustituciones y vacantes, satisfacción por la relaciones con los usuarios, satisfacción con las promociones de los profesionales y con la normativa sobre los equipos de atención primaria, satisfacción con la definición, planificación y evaluación de las actividades, satisfacción con la estabilidad en el empleo, horario de trabajo y guardias y finalmente, satisfacción con la coordinación con otras

unidades y servicios del sistema de salud, y con la composición del equipo.

#### 2.5.10. La SL y la calidad de la organización.

La SL se ha entendido como un indicador de la calidad de la organización y de los servicios prestados (Civera, 2008; Fernández San Martín et al., 2000; González Santa Cruz, Sánchez Cañizares, y López-Guzmán, 2011; Lichtenstein, 1984; Vitaller, 1994). La mayoría de los estudios revisados, se centran en la medición del nivel de satisfacción laboral existente y en el análisis de sus componentes, además de relacionar los resultados con variables sociodemográficas de las muestras estudiadas. Los niveles de satisfacción que encontramos en la literatura consultada son, en su mayoría, moderados (Blegen, 1993; Lu, While y Barribal, 2005; Lundh, 1999; Packard y Motowidlo, 1987; Price, 2002).

Por su parte, y en la misma línea, Grol y sus colaboradores (Grol et al., 1985) encontraron que la SL correlacionaba con la calidad asistencial, en cuanto aparecía relacionada con una actitud de apertura hacia el paciente y de comprensión de los aspectos psicosociales de su entorno y del proceso. Por el contrario, la insatisfacción correlacionaba con una alta tasa de prescripción de fármacos y con una mala comunicación con el paciente (dar poca información sobre el proceso). Esos datos vienen a confirmarlos resultados de la investigación de Melville (1980) que estableció, estudiando la relación existente entre la SL de los médicos generales y la calidad de sus prescripciones, que los bajos niveles de SL están significativamente relacionados con niveles elevados de prescripción de fármacos con potenciales efectos secundarios negativos para el paciente.

#### 2.5.11. La SL y la Responsabilidad Social.

La responsabilidad social empresarial aumenta los niveles de satisfacción laboral, pertenencia, compromiso y lealtad de los empleados (Valentine y Fleischman, 2008). Las acciones socialmente comprometidas también promueven la estabilidad y el

bienestar del público interno. Un estudio reciente realizado por Cherenson Group (The Cherenson Group, [www.csreurope.org](http://www.csreurope.org)) señala que casi el 80 % de los empleados prefieren trabajar para una compañía que tiene una excelente reputación y paga un salario suficiente para cubrir sus necesidades que para una compañía que pague un mejor salario, pero que tiene una mala reputación en general. Una investigación de la *Pacific Northwest Bell* ha sugerido que la actividad voluntaria de los trabajadores estaba significativamente asociada al compromiso laboral y a su SL (Peterson, 2004).

#### 2.5.12. La SL y la satisfacción general con la vida.

Muchos estudios encuentran relaciones significativas positivas entre las puntuaciones altas en SL y en satisfacción general en la vida (Capella y Andrew, 2004; Evans, 2001; Grunfeld et al., 2005; Meyer, 1997; Morrison, 2004; Nandi et al., 2004; Prelip, 2001; Tail, Padgett, y Baldwin, 1989; Zingesser, 2004); aunque también existen otros que afirman que la SL y la satisfacción general con la vida están poco o nada correlacionadas, y que los resultados demuestran una relación son artefactualmente equívocos. Parece que hay más pruebas a favor de la primera hipótesis (Steiner y Truxillo, 1989), especialmente en el caso de SL extrínseca (Steiner y Truxillo, 1987) y con trabajadores para los que su trabajo es parte importante de su vida (Rice, Near y Hunt, 1980).

En la bibliografía hemos encontrado tres hipótesis sobre la relación entre la SL y la satisfacción con la vida (Rain et al., 1991): La primera es la de la “compensación”, que sostiene que la persona que es incapaz de obtener recompensa de su trabajo intenta resarcirlo poniendo más energía en actividades no laborales. La segunda es la del “desbordamiento”, que afirma que la insatisfacción laboral se contagia a otras esferas de la vida del trabajador, tales como las relaciones con los compañeros o el ámbito familiar. La tercera, es la hipótesis de la “segmentación”, según la cual las personas son capaces de separar el ámbito laboral del no laboral. El hallazgo general de correlación positiva entre SL y satisfacción con la vida favorece la hipótesis del desbordamiento (Judge y Watanave, 1993).

En este contexto, la SL se ha relacionado también con la familia. La familia es vista como un soporte importante para la satisfacción general y para la consecución de la satisfacción laboral, pero también como una posible fuente de insatisfacción laboral. Los empleados que experimentan altos niveles de conflicto familiar tienden a demostrar bajos niveles de satisfacción laboral. Hay estudios que relacionan la satisfacción familiar y la SL están positiva y significativamente relacionadas (Sánchez López y Quiroga, 1995; Jimenez Figueroa, Gonzalez-Escobar y Reyes-Pavez, 2009; Ilies, Wilson y Wagner, 2009; Heller y Watson, 2005; Judge y Ilies, 2004; Ilie, Wilson y Wagner, 2009; Pérez-Vilar y Azzollini, 2012).

## 2.6. Conclusiones sobre la SL.

Como hemos podido ver, los elementos determinantes relevantes para la satisfacción laboral que aparecen en los estudios analizados son:

Ajuste en el trabajo; antigüedad en la empresa; apoyo de los compañeros; apoyo de los jefes; ascensos (posibilidad de); cantidad de trabajo; capacidad intelectual necesaria en la tarea; características y diseño del puesto; carga de trabajo; condiciones de trabajo; carga de trabajo; centralización de la toma de decisiones en la organización; competencia para realizar el trabajo; contrato (tipo de contrato fijo o eventual); definición del rol en el trabajo; desarrollo personal; desarrollo profesional; edad; estabilidad en el empleo; estilo de dirección; expectativas (nexo entre el esfuerzo y el rendimiento en el trabajo); género; horario; importancia o valor que el trabajo tiene para el trabajador; independencia para organizar el propio trabajo; logro; medios para trabajar; motivación intrínseca; nivel de estudios; nivel de inteligencia; participación en la determinación de los objetivos; personalidad; política empresarial; progreso en la carrera; presión laboral; oportunidades de promoción; realización; recompensas equitativas; reconocimiento; relación con el grupo; relación con los compañeros; relación con los jefes; relaciones con los compañeros; repetitividad en el trabajo (rutina); responsabilidad otorgada al trabajador; salario; satisfacción con el

tipo de trabajo; seguridad al trabajar; seguridad en el empleo; subordinados; tensión laboral; tipo de supervisión; tipo de trabajo; trabajo mentalmente estimulante; valor del empleo para el trabajador; valores de los empleados; variedad de funciones del puesto de trabajo.

Por otro lado, parece clara la relevancia que la SL tiene en el ámbito laboral, por cuanto, de muy diversas maneras, afecta a variables muy importantes de la vida laboral de una organización: la productividad, el absentismo, la rotación, el compromiso organizacional, el estrés laboral (burnout), la salud física y la salud mental, la moral laboral, el clima organizacional, la calidad organizacional y la responsabilidad social de la organización.

### **3. Condiciones de trabajo (CT)**

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Eurofound, 2012), la inseguridad en el empleo es la causa de que el 16% de los trabajadores tengan problemas de ansiedad, y sólo el 18% de los trabajadores están satisfecho con su situación por la difícil compatibilización del mundo laboral y familiar. En España, según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT, 2011), han empeorado las exigencias derivadas de factores de Percepción de Riesgos Psicosociales respecto a los cuatro años anteriores. Además, el 86.4% de los trabajadores encuestados indican que sus problemas de salud se han producido o se han agravado como consecuencia de su trabajo.

Por tanto, parece que cada día es más necesario identificar, evaluar y controlar las condiciones de trabajo para intentar evitar riesgos tanto para la salud como para la CVL, y consecuentemente, para la calidad de vida general de las personas que trabajan.

El término CT engloba cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral, desde factores del entorno físico en el que se realiza, hasta circunstancias temporales en que se da. Son condiciones de trabajo todos aquellos factores que envuelven al

trabajo. Es decir, por CT se entiende el conjunto de las condiciones en las que una persona trabaja, incluyendo, pero no limitándose a, cosas tales como instalaciones, ambiente físico, estrés y ruido niveles, grado de seguridad o peligro y similares.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 1987, p.23) define las condiciones de trabajo como “el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que ésta se realiza, en cuanto que estas variables determinarán la salud en la triple dimensión de la Organización Mundial de la Salud -OMS (física, psíquica y social)”.

Por su parte, Ramos, Peiró y Ripoll (1996), señalan que la denominación “condiciones de trabajo” puede incluir una gran variedad de elementos muy diferentes entre sí que pueden influir sobre aspectos muy distintos de la actividad laboral. Por eso, el número de aspectos que pueden ser considerados condiciones del trabajo es prácticamente interminable.

Entre esos elementos están: las *condiciones de empleo* (tipo de contrato, horario y turnos, salario variable según rendimiento), las *condiciones ambientales* (ruido, temperatura, humedad, iluminación, vibraciones, manipulación de productos tóxicos y la calidad del aire), la *carga física del trabajo* (posturas dolorosas o fatigantes, permanecer en una misma postura, levantar cargas pesadas, grandes esfuerzos, movimientos muy repetitivos), la *carga mental del trabajo* (ritmos de trabajo elevados, tareas muy repetitivas, niveles de atención exigidos, consecuencias de los errores, trabajo rutinario, trabajo complicado y difícil), y una serie de *aspectos psicosociales y organizacionales del trabajo* (que incluyen la autonomía, posibilidades de comunicación con compañeros, estatus y posibilidades de promoción, participación del trabajador, y los conocimientos requeridos para el puesto).

Además también se recogen las *condiciones de seguridad y prevención* (existencia de comités de seguridad y vigilantes de seguridad, eficacia del comité, actividades preventivas realizadas, controles médicos y su utilidad, formación recibida en seguridad y si es suficiente, información sobre riesgos y sobre resultados de

evaluaciones, uso de equipos de protección y el control del mismo) así como la existencia de *riesgos y problemas de salud* concretos (trabajo en cadena, riesgos de accidentes, causas probables de los mismos, localización de las molestias físicas, accidentes, enfermedades profesionales y atención médica en el último año) y diversas cuestiones sobre la innovación tecnológica en la organización.

Elementos parecidos encontramos en la encuesta europea realizada por la Fundación Europea para la Mejora de la Vida y las Condiciones de Trabajo (EFILWC) (Ramos, Peiró y Ripoll, 1996).

De la misma manera, el Tratado de Seguridad e Higiene (Montes, 1992) agrupa las CT en cuatro tipos de “factores de riesgo”: las condiciones de seguridad, las condiciones medio-ambientales (que incluyen factores físicos, contaminantes químicos y biológicos), la carga de trabajo (física, mental y nerviosa) y la organización del trabajo (referida a la jornada y ritmo de trabajo, las relaciones en el mismo, el mando, el contenido del trabajo y la promoción).

Desde una perspectiva más jurídica, el Derecho del Trabajo conceptualiza las “condiciones de trabajo” identificando los aspectos de la actividad laboral regulados a través de la legislación laboral como: las condiciones referidas a la relación laboral entre trabajadores y empleadores (contratación y empleo) y a su terminación, incluyendo lo relacionado con la remuneración, las relaciones laborales; las condiciones temporales de la actividad laboral (duración, jornadas, turnos, horas extraordinarias, periodos vacacionales, etc.); la modificación de las tareas encomendadas (movilidad funcional y geográfica); las condiciones de seguridad y protección de la salud de los trabajadores, etc.” (Ramos, Peiró y Ripoll, 1996).

Finalmente, la investigación internacional sobre socialización juvenil conocida como Proyecto WOSY (Peiró, 1995) aporta otra conceptualización del medio ambiente laboral, incluyendo variables como el entorno físico, las tareas y descripción del puesto, la tecnología, el ambiente social dentro de la organización, el ambiente organizacional e institucional, y el propio entorno socio-cultural;

incluyendo el clima laboral y la cultura organizacional como dimensiones del ambiente desde una perspectiva socio-cognitiva (Ramos, Peiró y Ripoll, 1996).

### **3.1 Clasificación de las condiciones de trabajo**

Ramos, Peiró y Ripoll (1996) proponen una clasificación de las condiciones de trabajo en seis grupos diferentes: 1) condiciones de empleo, 2) condiciones ambientales, 3) condiciones de seguridad, 4) características de la tarea, 5) procesos de trabajo y 6) condiciones sociales y organizacionales.

#### **3.1.1. Condiciones de empleo**

Son condiciones bajo las cuales los trabajadores prestan sus servicios laborales en una organización. Incluyen: condiciones de contratación, condiciones salariales, estabilidad y seguridad en el empleo, existencia de convenio colectivo, tasas de afiliación a sindicatos, la evolución del sector en el que se encuadra la organización, vacaciones, o tasas de desempleo en el sector u otras prestaciones (salariales o no).

#### **3.1.2. Condiciones ambientales**

Son las referidas al entorno físico del trabajo e incluyen tres grupos de variables: el ambiente físico o condiciones físicas, las condiciones espacio-geográficas y el diseño del lugar de trabajo (espacial-arquitectónico, y también el equipamiento, los materiales a emplear, el diseño del mobiliario, el espacio disponible para trabajar, etc.)

El ambiente físico o condiciones físicas.

Incluye variables como el nivel de ruido y condiciones acústicas, la iluminación y las condiciones relacionadas con la visión en el lugar de trabajo, la temperatura, la humedad, la ventilación y pureza del aire (sustancias nocivas, contaminantes, polvo, iones), existencia de vibraciones, e incluso a las condiciones generales de limpieza, higiene y orden en el lugar de trabajo.

Por lo que se refiere a la CVL, el ruido es uno de los aspectos más molestos para los trabajadores en relación con su entorno. Sundstrom (1987) señala que la posibilidad de “concentrarse sin ruido ni distracciones” es uno de los elementos más importantes del entorno para la SL de los trabajadores.

**Iluminación:** Una iluminación adecuada es un requisito fundamental para la realización de cualquier actividad laboral y se relaciona con diversos factores, como la intensidad de la luz, su brillo, y la disposición de los focos de luz. La iluminación incorrecta y la realización constante de tareas que exigen un esfuerzo visual elevado pueden producir molestias y trastornos como irritación y cansancio ocular, o dolores de cabeza (INSHT, 1987), pueden aumentar la necesidad de concentración, requerir esfuerzos adicionales y contribuir a un mayor número de errores y hasta accidentes. El desgaste de la capacidad visual es una condición asociada a ciertas ocupaciones. Existen escasos estudios que hayan relacionado directamente la iluminación con la CVL y la SL. En España, los estudios del INSHT (1994) señalan que sólo un 7,6% de los trabajadores manifiestan carecer de iluminación adecuada en su puesto de trabajo; y que, en general, los trabajadores prefieren luces brillantes. Ciertos estudios (BOSTI, 1981; Brill, Margulis, Konar, y BOSTI, 1984) señalan que problemas relativos a destellos o a espacios insuficientemente iluminados se asocian con insatisfacción con el ambiente laboral.

**Temperatura:** El exceso de calor puede producir una mayor tasa de accidentes, deshidratación o sofocos, hace más difícil y costoso el esfuerzo físico y el intelectual; incrementa la tasa de errores cometidos. El calor puede dar lugar a una disminución de la atención y la vigilancia, de la destreza manual y de la rapidez, lo que puede tener implicaciones sobre la seguridad en el trabajo (INSHT, 1987). Por su parte, la sensación de frío está afectada por variables físicas y psíquicas. Además de otros riesgos para la salud como los resfriados, el frío prolongado sobre el organismo produce constricción de los vasos sanguíneos, con la consiguiente reducción del flujo sanguíneo que llega a la piel, la disminución de la

temperatura subcutánea y la pérdida de sensibilidad en las extremidades (Aeschlimann, 2004).

Ventilación y pureza del aire: La polución atmosférica y la calidad del aire son también aspectos importantes relacionados con la CVL. La calidad del aire puede verse afectada por productos más o menos contaminantes, y también por la falta de ventilación, la presencia de olores desagradables, por la insalubridad del aire, el grado de sequedad o incluso por la presencia de partículas ionizantes

Existencia de vibraciones: Los ambientes laborales en los que el trabajador está expuesto a vibraciones continuadas suponen un factor importante de riesgo para la salud de éste. Pueden producir mareos, enlentecimiento del tiempo de reacción, patologías en la columna vertebral, problemas vasomotores, y lesiones artrósicas. Además pueden dificultar la ejecución de operaciones relacionadas con el desempeño laboral.

Las variables espacio-geográficas

Se refieren fundamentalmente a la existencia de espacio suficiente para poder desarrollar la actividad laboral, a la distribución de ese espacio, a su configuración y a las relaciones que se establecen entre el espacio y los trabajadores (privacidad/intimidad, territorialidad, densidad/ hacinamiento, condiciones de aislamiento).

Dentro de este grupo de CT se incluyen tres conceptos relevantes en relación con las percepciones del espacio de trabajo: la densidad-hacinamiento, la privacidad (o intimidad) y la territorialidad.

Respecto de las condiciones de densidad y hacinamiento, hay que distinguir entre la densidad, que es la variable objetiva referida a la cantidad de gente en un determinado espacio, y el hacinamiento o masificación, que consiste en la percepción que cada persona tiene acerca de la densidad en un lugar determinado. En general, en contextos laborales, la densidad y el hacinamiento parecen tener efectos notables sobre la conducta de las personas: la falta de espacio y la escasez de recursos parecen aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre las personas, produciéndose un

número menor de contactos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal. Cabe decir, pues, que en esas situaciones laborales la percepción de masificación parece estar relacionada con insatisfacción laboral, y con dificultades en el rendimiento.

La privacidad (o intimidad) se define como el control selectivo del acceso de otros a uno mismo o al propio grupo, y supone la existencia de mecanismos para restringir y regular las posibilidades que otros tienen para establecer interacciones sociales con uno mismo o su grupo.

Finalmente, la territorialidad hace referencia a la percepción de un espacio como algo propio. La demarcación territorial en el trabajo cumple diferentes funciones como: 1) intención de apropiarse del espacio y el compromiso organizacional; 2) refuerzo de la propia identidad; 3) aumento del control del espacio; 4) indicación a otras personas que no interfieran en ese territorio. La personalización y la territorialidad pueden incrementar la CVL.

Los aspectos de diseño espacial-arquitectónico del lugar de trabajo

Se refieren al espacio y a los materiales y equipamiento necesario para desempeñar el trabajo. Es decir, se refieren a la configuración, distribución y diseño ergonómico del entorno de trabajo, que incluyen elementos como la configuración espacial del lugar de trabajo, la distribución y acceso a materiales y equipamiento, el diseño interior en cuanto a calidad de acabado y materiales empleados, la presencia de ventanas o el color predominante, etc. Esos elementos pueden afectar a la CVL a la SL y al rendimiento.

### 3.1.3. Condiciones de seguridad .

Incluyen aquellos aspectos del trabajo que pueden suponer un riesgo físico, químico o mecánico, y aquellos agentes que pueden provocarlo de modo indirecto. Incluyen igualmente las medidas de protección de riesgos, la prevención y variables de tipo psicosocial, como, por ejemplo, la política de la empresa respecto a los accidentes de trabajo y las conductas laborales peligrosas. Las condiciones de seguridad resultan más complejas de diferenciar

porque cualquier aspecto de trabajo puede tener efectos importantes sobre la salud y la CVL de los trabajadores.

#### 3.1.4. Características de la tarea (o contenido del puesto de trabajo).

Este grupo incluye variables como el conflicto y la ambigüedad de rol, el grado de autonomía del trabajo, la responsabilidad sobre personas y cosas, el grado y la importancia de la toma de decisiones, las habilidades puestas en juego en el trabajo, las expectativas de promoción y desarrollo personal, la participación en la organización, y la variedad, interés y complejidad de las tareas a realizar.

#### 3.1.5. Procesos de trabajo.

Se incluyen aquí factores referidos a la organización y división del trabajo, las demandas del puesto concreto, los aspectos temporales y la secuenciación del trabajo (duración de la jornada laboral, ritmo y cadencia del proceso productivo, variaciones en el flujo de trabajo, presiones y fechas tope para su finalización), el nivel de exigencias del proceso (estándares de calidad, picos en la producción), la amplitud en la supervisión, la sobrecarga cualitativa y cuantitativa (tanto física como psíquica), la postura de trabajo o la secuenciación de movimientos, la interdependencia funcional con otros puestos y/o secciones y el flujo de información, productos y procesos de trabajo.

La carga en trabajo hace referencia a las demandas que suponen la realización de una determinada actividad laboral respecto a la persona que debe desempeñarla, y a las capacidades del sistema que se ven movilizadas en el procesamiento. Se puede distinguir entre carga física y carga psíquica o mental, en tanto que las demandas que supone el trabajo pueden referirse a procesos perceptivo-motrices y a operaciones cognitivas. La carga física del trabajo se refiere a la actividad fisiológica, sobre todo muscular, exigida para llevar a cabo cualquier esfuerzo. Indicadores de la carga física del trabajo pueden ser el consumo energético, o el ritmo cardíaco. La carga mental se ha definido en términos de procesamiento de información.

De acuerdo con ese concepto, la sobrecarga se produce cuando las demandas de la tarea exceden las capacidades del trabajo, es decir, cuando se produce un desajuste entre lo que se requiere del trabajador y lo que éste es capaz de cumplir. En ese sentido, es un concepto muy semejante al concepto de estrés. Muchas tareas requieren un alto nivel de atención o concentración, en situaciones que se entiende que implican una alta responsabilidad. En cualquier caso, y siguiendo el símil con el estrés, la carga mental se puede entender siempre como el resultado de una evaluación (apreciación) por parte del sujeto de un desequilibrio negativo entre demandas y recursos.

Por otro lado, una de las condiciones de trabajo más importantes es la que hace referencia a los aspectos temporales relacionados con el desempeño laboral. Las condiciones temporales de trabajo han sido objeto de consideración por parte de los legisladores, que, en la mayoría de los países, han legislado sobre diversos aspectos como el volumen anual de horas de trabajo, la duración máxima de la jornada laboral semanal, las limitaciones a la duración diaria de la jornada laboral, la existencia de periodos mínimos de descanso entre dos jornadas consecutivas, el calendario anual de días laborables, días festivos, y la determinación de días festivos que pueden ser trabajados, los periodos de vacaciones anuales, las posibilidades de determinación de los mismos por parte de trabajadores y empleadores, la consideración de otras licencias laborales, la regulación del trabajo a turnos y las condiciones horarias del trabajo nocturno, la regulación y delimitación horaria de los trabajos a “tiempo parcial”, y la regulación de las horas.

La duración de la jornada laboral tiene implicaciones importantes sobre la salud, la seguridad del trabajador y la CVL. La reducción de la jornada laboral semanal se ha considerado como un logro del progreso y como uno de los principales derechos de los trabajadores. Además determinados colectivos, como los jóvenes y las mujeres, suelen tener una protección especial en la duración de su jornada (OIT, 1983; 1990; 1994), que supone reconocer de hecho los riesgos potenciales de largas jornadas de trabajo.

El tiempo que las personas pasan trabajando tiene una consecuencia directa para su desarrollo personal, familiar, social, etc., y, por tanto, la duración excesiva jornada laboral puede tener consecuencias para su salud, su CVL y para la salud organizacional.

### 3.1.6. Condiciones sociales y organizacionales

Incluyen las condiciones sociales y organizacionales relacionadas con la interacción: las relaciones interpersonales en el contexto laboral (compañeros interesantes y comunicativos, apoyo social, conflictos interpersonales, cohesión grupal), las dimensiones del clima laboral (la orientación hacia la formación, el énfasis en la innovación, apoyo a la creatividad, etc.), los aspectos relacionados con la participación y el control de los trabajadores sobre su entorno (por ejemplo, accesibilidad de los recursos, iniciar cambios en el puesto, grado de control sobre la tarea, limitaciones ambientales, autopercepción de eficacia y logro), el grado de participación en las decisiones de la organización, e, incluso, las expectativas sociales acerca del propio trabajo.

## 3.2 La medida de las condiciones de trabajo

### 3.2.1. Instrumentos “objetivos”:

Se consideran instrumentos objetivos los que permiten la recogida de datos mediante el registro de observaciones directas de técnicos entrenados para ello. No utilizan el autoinforme del trabajador. Entre ellos están:

1. El *Método Laboratoire de Economie et Sociologie du Travail* (LEST), 1978 (Guelaud, 2004; Nogareda, 2006), se aplica a puestos fijos del sector industrial, poco o nada cualificados. El método LEST fue desarrollado por F. Guélaud, M.N. Beauchesne, J. Gautrat y G. Roustang, miembros del Laboratoire d'Economie et Sociologie du Travail (L.E.S.T.), del C.N.R.S. (1977), para una evaluación de las CT de la forma más objetiva y global posible, estableciendo un

diagnóstico final que indique si cada una de las situaciones consideradas en el puesto es satisfactoria, molesta o nociva.

El método es de carácter global considerando cada aspecto del puesto de trabajo de manera general. No se profundiza en cada uno de esos aspectos, si no que se obtiene una primera valoración que permite establecer si se requiere un análisis más profundo con métodos específicos. El objetivo es evaluar el conjunto de factores relativos al contenido del trabajo que pueden tener repercusión tanto sobre la salud como sobre la vida personal de los trabajadores.

La información que recoge es objetiva y subjetiva. Por un lado se evalúan variables “objetivas” como la temperatura o en nivel de sonido; y por otro variables “subjetivas”, obtenidas mediante auto-informe por parte de los trabajadores, como su opinión respecto a la labor que realizan en el puesto que se valora, la carga mental o los aspectos psicosociales del mismo. Es pues necesaria la participación en la evaluación del personal implicado.

Para establecer el diagnóstico el método considera 16 variables agrupadas en 5 aspectos (dimensiones): entorno físico, carga física, carga mental, aspectos psicosociales y tiempo de trabajo. La evaluación se basa en las puntuaciones obtenidas para cada una de las 16 variables consideradas (ambiente térmico, ruido, iluminación, vibraciones; carga estática y carga dinámica; apremio de tiempo, complejidad y atención; iniciativa, estatus social, comunicaciones, relación con el mando; y tiempo de trabajo).

Para su implementación se necesita un técnico experto con instrumentos como luxómetro, anemómetro, sonómetro, cronómetro, cinta métrica. El tiempo de observación varía de tres a cuatro horas. Se valoran los aspectos de 0 a 10 puntos, que se recategorizan en 5 niveles de gravedad: “Situación satisfactoria” (0, 1, 2), “Débiles molestias, algunas mejoras podrían aportar más comodidad al trabajador” (3, 4, 5), “Molestias medias, existe riesgo de fatiga” (6, 7), Molestias fuertes, fatiga (8, 9), “Nocividad” (10). Las puntuaciones altas corresponden a peores condiciones de trabajo y los trabajadores participan en la discusión de los resultados.

2. El *Método Régie Nationale des Usines*, Renault (1979), es aplicable principalmente a puestos de trabajo repetitivo. Además de los instrumentos nombrados en el anterior método, el técnico usa cinta métrica o ejemplos orientativos de valoración. La duración de aplicación es entre dos y tres horas y los trabajadores, después de un periodo breve de formación, pueden realizar la evaluación de las condiciones teniendo en cuenta los ocho factores en que las puntuaciones más altas corresponden a condiciones inadecuadas de trabajo

3. El *Método Perfil del puesto* (Fagor, 1987; SCT, 1976; Chavarria, 1988) sirve para dar a conocer, de forma simple y ordenada, la situación de las plantas industriales, tanto individualmente como en conjunto. Es necesario un técnico con termómetro, sonómetro y luxómetro. El tiempo de duración de la aplicación es entre treinta minutos y una hora, en la que se realiza la valoración en 5 niveles y en uno de los apartados se incluye la "opinión del operario".

La idea de desarrollar un método como el FAGOR surgió después del conocimiento de otros métodos como el LEST o el RENAULT. El Servicio médico de empresa abordó el diseño de un instrumento válido de objetivación, que sirviera para dar a conocer, de forma simple y ordenada, la situación de sus plantas industriales, tanto a nivel individual como de conjunto. Su primer objetivo era el conocimiento del ambiente laboral concreto que pudiera originar cambios en la salud. Se descartaron los reconocimientos rutinarios, exhaustivos y sin fiabilidad concreta, dejando sólo los mínimos indispensables y obligatorios. El segundo objetivo era conseguir un método sencillo, gráfico, con posibilidad de un fácil manejo y una fácil comprensión y con miras a un posible tratamiento informático. En su elaboración se evitaron los grandes planteamientos y las investigaciones teóricas que en este caso no se podían abordar.

Evalúa las siguientes CT/factores de riesgo: Ambiente físico: iluminación, ruido, ambiente térmico, ambiente atmosférico, carga física, postura habitual, habilidad manual. Organización: horario de trabajo, tiempo de ciclo, tiempo de autonomía, espacios y grupos. Incluye la definición del puesto, material que utiliza, prendas de seguridad de puesto, riesgo de accidente y opinión del operador.

4. El Método *Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (Anact)* (1984) es uno de los únicos métodos en que primero se realiza un análisis global de la empresa y después se pasa al análisis de un puesto de trabajo concreto. No requiere formación específica. Se pueden seguir las puntuaciones orientativas o para mayor precisión utilizar instrumentos: sonómetro, luxómetro. El tiempo de duración de la aplicación es entre dos y tres horas y en su calificación la encuesta pondera el peso de los factores entre 0 y 3. Los trabajadores participan en todos los niveles, sea cual sea su función; son los mejores expertos de sus condiciones de trabajo.

5. El Método *Pymes de la Asociación de Mutuas de España* (1997; INSHT, 1998). Las mutuas tomaron un instrumento desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y lo popularizaron al difundirlo por un breve tiempo en su página web. Ese instrumento permite, mediante la observación por un profesional y el contraste con la opinión de los trabajadores, la medición de las principales condiciones del lugar de trabajo y su ponderación a través de una calificación sencilla que registra la presencia o ausencia de ciertas situaciones consideradas críticas en el mismo.

6. El Método *Ergonomic Workplace Analysis (EWA)* (1989) es aplicable para el análisis ergonómico del puesto de trabajo. Se realizan actividades de observación y entrevista, con aparatos simples de medición. El tiempo de aplicación es el más corto de estos métodos, de quince a treinta minutos. Se incluyen cinco niveles de valoración del analista y cuatro niveles en los que se entrevista a los trabajadores mientras se realiza la evaluación.

7. El *Análisis Ergonómico del Puesto de Trabajo (ATP)* (1995) (versión adaptada por el INSHT del método desarrollado por el Instituto Finlandés de Salud Ocupacional). Diseñado para evaluar objetiva y subjetivamente las condiciones de trabajo desde una perspectiva ergonómica. Facilita un perfil global de la situación de trabajo, el seguimiento de las mejoras implantadas y la comparación entre puestos de trabajo.

El ATP, dirigido especialmente a las actividades manuales de la industria y a la manipulación de materiales, fue construido para servir

como una herramienta que permita tener una visión de la situación de trabajo, a fin de diseñar puestos de trabajo y tareas seguras, saludables y productivas. Así mismo, puede utilizarse para hacer un seguimiento de las mejoras implantadas en un centro de trabajo o para comparar diferentes puestos de trabajo.

La base del análisis ergonómico del puesto de trabajo consiste en una descripción sistemática y cuidadosa de la tarea o puesto de trabajo, para lo que se utilizan observaciones y entrevistas, a fin de obtener la información necesaria. En algunos casos, se necesitan instrumentos simples de medición, como puede ser un luxómetro para la iluminación, un sonómetro para el ruido, un termómetro para el ambiente térmico, etc.

Este método está diseñado desde una perspectiva ergonómica. Es un método abierto. Aunque se definen una serie de ítems, existe la posibilidad de añadir o suprimir aquellos que el usuario considere necesarios.

Los ítems que contempla el método son:

1. Puesto de trabajo. 2. Actividad física general. 3. Levantamiento de cargas. 4. Postura de trabajo y movimientos. 5. Riesgo de accidente. 6. Contenido del trabajo. 7. Autonomía. 8. Comunicación del trabajador y contactos personales. 9. Toma de decisiones. 10. Repetitividad del trabajo. 11. Atención. 12. Iluminación. 13. Ambiente térmico. 14. Ruido.

Paralelamente a la evaluación del especialista que realiza el análisis, se lleva a cabo otra evaluación de índole subjetiva para cada ítem y se sugiere que cuando exista una divergencia entre ambas, se analice más ampliamente la situación. La evaluación de las condiciones de trabajo se basa en dos valoraciones: una realizada por el analista a partir de los criterios de aplicación y otra paralela, que refleja la opinión que tiene la persona que ocupa el puesto de trabajo.

A cada ítem corresponde una guía para efectuar el análisis. En las guías se señalan los requisitos fundamentales que debería cumplir cada variable que contempla este método.

La evaluación de un puesto de trabajo tiene en cuenta el equipo, el mobiliario, y otros instrumentos auxiliares de trabajo, así como su disposición y dimensiones. La disposición del puesto de trabajo depende de la amplitud del área donde se realiza el trabajo y del equipo disponible, por lo tanto, no pueden darse criterios específicos de evaluación para cada posibilidad. La clasificación del espacio de trabajo está en función de que las medidas o disposiciones técnicas permitan una postura de trabajo apropiada y correcta, que no impida realizar movimientos y, en función de la evaluación general de la zona de trabajo. Esta evaluación general se complementa con el análisis de la actividad física, el levantamiento de pesos y los movimientos y posturas de trabajo.

### 3.2.2. Instrumentos “subjetivos”

Son instrumentos mediante los que se recogen los datos sobre la base del auto-informe del trabajador.

8. La *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*, ENCT (2011). Es uno de los instrumentos utilizados por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) para mantener un conocimiento actualizado de las condiciones en que los trabajadores realizan su trabajo en España. Es una investigación que viene realizándose periódicamente desde 1987. Este instrumento de análisis permite disponer de una información de la evolución e impacto de las políticas públicas y privadas en materia de seguridad y salud en el trabajo. En sus sucesivas ediciones el cuestionario y la metodología empleada han sufrido modificaciones con la intención de adaptarse mejor a su objeto de análisis, el de un mundo del trabajo en constante y rápido cambio. La encuesta conjunta a empresarios y a trabajadores, que se realizó en las primeras cinco ediciones, se desdobló, a partir de 2007, en dos investigaciones separadas con cuestionario y metodologías diferentes.

La encuesta a trabajadores informa de cómo perciben los trabajadores sus propias condiciones de trabajo. Por su parte, la entrevista a empresarios y gestores de las empresas se realiza en el marco de la Encuesta Nacional de Gestión en las Empresas (ENGE)

cuya última edición es del año 2009 (ENGE, 2009). Los resultados de la ENGE informan sobre el grado de actividad preventiva desarrollado por las empresas, su estructura organizativa y la percepción y lugar que ocupa la protección frente a los riesgos laborales en las actividades diarias de las empresas.

El Cuestionario utilizado para la ENCT consta de 62 preguntas y se estructura según los bloques temáticos siguientes: situación laboral y tipo de contrato; datos del centro de trabajo; tipo de trabajo; agentes físicos; contaminantes químicos y biológicos; condiciones de seguridad; diseño del puesto, carga de trabajo y factores psicosociales; organización de la prevención; horario de trabajo; actividades preventivas; información y formación; conductas violentas en el trabajo; daños a la salud; y datos personales.

Dentro del apartado “DAÑOS A LA SALUD”, la pregunta 55 solicita: “Indique en qué medida le molestan o preocupan los siguientes aspectos de su trabajo actual:

- 01 La autonomía para realizar su trabajo.
- 02 El ritmo de trabajo
- 03 El horario de trabajo.
- 04 La dificultad o complejidad de las tareas.
- 05 La monotonía.
- 06 La cantidad de trabajo.
- 07 Las relaciones con compañeros.
- 08 Las relaciones con jefes.
- 09 Las relaciones con otras personas no empleadas en su empresa: clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.
- 10 Las posturas que debe adoptar.
- 11 Los esfuerzos físicos que ha de realizar.
- 12 El ruido existente en su puesto de trabajo.

- 13 La iluminación del puesto.
- 14 La temperatura y humedad en el puesto.
- 15 La manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas.
- 16 El riesgo de tener un accidente.
- 17 El riesgo de tener una enfermedad.
- 18 El riesgo de perder el empleo.”

preguntas son tipo Likert, y se responden utilizando las categorías: Nada (01), Poco (02), Regular (03), Bastante (04), Mucho (05), No procede, No sabe (98), y Rechaza contestar (99).

### **3.3 Condiciones de Trabajo y Salud Laboral**

Hay numerosos estudios que prueban que las condiciones de trabajo afectan la SL que percibe el trabajador. Las principales condiciones de trabajo que son relevantes para la SL de acuerdo con la bibliografía son: horario, tipo de contrato, salario, recompensas equitativas, autonomía, contenido del trabajo, ritmo de trabajo, flexibilidad en el trabajo, variedad o diversidad de tareas, atractivo de la tarea, trabajo intelectualmente estimulante, violencia laboral, discriminación, seguridad y salud en el trabajo, posibilidades de promoción, organización de la jornada laboral y no discriminación, relación con los compañeros, relación con los superiores, realización personal en el empleo (Ambra, 2010; Khan, Riaz, y Rashid , 2011; Iglesias, Llorente, y Dueñas, 2011)(García, Gargallo, Marzo y Rivera, 2005; Gargallo, 2008).

### **3.4 Conclusiones sobre Condiciones de Trabajo**

A partir de las consideraciones anteriores parece bastante evidente que las condiciones de trabajo más relevantes para el trabajo a la hora de analizar la CVL y la SL serían:

Autonomía para realizar su trabajo, ritmo de trabajo, horario de trabajo, dificultad para realizar las tareas o la complejidad de las

tareas, la monotonía, la carga o cantidad de trabajo, las relaciones con los compañeros y los jefes, las relaciones con otras personas no empleadas en su empresa (clientes como concepto general que pueden incluir clientes internos a la organización, como alumnos o pacientes, o los propios profesionales; o clientes externos, como proveedores o padres), las condiciones posturas que debe adoptar, los esfuerzos físicos que ha de realizar, el ruido existente en su puesto de trabajo, la iluminación del puesto, la temperatura y humedad en el puesto, la manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas, el riesgo de tener un accidente, el riesgo de tener una enfermedad, y el riesgo de perder el empleo.

#### **4. Variables sociodemográficas, CT, SL y CVL**

Los estudios que exploran variables como el sexo y su relación con las CT, la SL y la CVL, presentan resultados discrepantes en la bibliografía.

El trabajo remunerado parece estar asociado al bienestar de hombres y de mujeres positivamente, y esa relación parece que está mucho más fuertemente condicionada por los distintos papeles sociales en el caso de las mujeres que en el de los hombres. De hecho, los papeles sociales han llegado a constituir un foco importante de investigación que explora la CV y la CVL según las diferencias de género. Dos hipótesis generales ofrecen diferentes explicaciones para las diferencias de género en la CV y CVL de acuerdo con la bibliografía existente, que examina los efectos de los papeles sociales específicos: 1) la hipótesis de la exposición diferencial y 2) la hipótesis de la vulnerabilidad diferencial (Newman, 1986; Thoits, 1983). Las hipótesis de la exposición diferencial y de la vulnerabilidad diferencial descansan sobre la idea de que los papeles sociales están relacionados con recursos o estresores particulares.

Sin tomar en cuenta las diferencias estructurales en el carácter de las posiciones sociales que los hombres y las mujeres ocupan, la vulnerabilidad diferencial es sólo una explicación residual de las diferencias de género en el impacto de los papeles sociales. Esta

cuestión se relaciona con cómo el género es conceptualizado: como un atributo de los individuos o como una posición estructural.

Los resultados empíricos de la investigación que examina el impacto del trabajo sobre el bienestar se complican considerablemente cuando se considera el género. Las características de los papeles laborales son claramente diferentes para mujeres y para los hombres, dado el alto grado de segregación ocupacional característica de las sociedades industriales. Sin embargo, ha habido relativamente muy pocos trabajos que hayan examinado las diferencias de género en sus relaciones con aspectos específicos del rol laboral para la CV en general, y para la CVL en particular.

En estudios de los efectos del estatus de empleo, el trabajo pagado se asocia con niveles más bajos de estrés y depresión, así como un mayor SL y más alta autoestima, en mujeres y en hombres. Los estudios del impacto del trabajo remunerado en mujeres en comparación con hombres, sin embargo, no han arrojado resultados consistentes. Otras investigaciones sugieren que, cuando el estatus de empleo se combina con papeles familiares de esposa y madre, no es tan beneficioso para la CV ni la CVL de las mujeres o, incluso, quizá es negativo (Lennon, 1987).

Además, las condiciones de trabajo varían sustancialmente y esta variación está relacionada con el género. La segregación ocupacional de las mujeres y los hombres implica que el género o que los géneros experimentan de forma distinta las condiciones de trabajo. Esto es especialmente significativo a la luz de las pruebas ya existentes de las consecuencias de las condiciones ocupacionales específicas sobre una variedad de variables cognitivas y afectivas que impactan sobre la CVL, tales como la autoestima, el control percibido sobre el trabajo, la complejidad del trabajo y la satisfacción de rol. Aunque hay estudios sobre los efectos de las condiciones de trabajo específicas, a menudo están basados sobre muestras de trabajadores masculinos, aunque las condiciones de trabajo tienen tanto impacto sobre las mujeres como sobre los hombres. Otros aspectos de la representación del rol, como, el dominio de rol o el

conflicto de rol, pueden ser diferentes para hombres y para mujeres (Coverman, 1989).

Así, Lennon (1987) examinó los efectos de las horas de trabajo y de la complejidad del trabajo sobre una medida del bienestar, desmoralización y consumo de bebidas alcohólicas. Esta investigadora encontró que la complejidad del trabajo impactaba tanto a hombres como a mujeres, pero con diferentes consecuencias particulares. La complejidad disminuyó la desmoralización e incrementó el bienestar general entre las mujeres pero tuvo un efecto negativo sobre el consumo de bebidas alcohólicas en los hombres. Ha habido trabajos que corroboraron el estudio de Lennon. Así, los resultados de Adelman (1987) corroboraron el hallazgo general de que tanto hombres como mujeres responden a las mismas condiciones de trabajo, con diferencias importantes en la relación entre las características específicas del trabajo y los resultados particulares. En el caso de la vulnerabilidad y la autoconfianza, hombres y mujeres respondían de forma similar al grado de control que ejercían sobre su trabajo. El control redujo la vulnerabilidad y aumentó la autoconfianza. La complejidad del trabajo aumentó la autoconfianza en las mujeres, pero no tuvo un efecto significativo sobre cualquiera de los resultados en el caso de los hombres. Adelman (1987) encontró también que las condiciones de trabajo tuvieron un impacto diferencial en la felicidad de los hombres y de las mujeres.

Por el contrario, otros autores encontraron pocos datos en apoyo de las diferencias de género en cuanto a las consecuencias de las condiciones de trabajo y no encontraron asociaciones de la SL o de la CVL con el sexo (Gámez et al., 1999; Loscoco y Spitze, 1990; y Mira et al., 1994). El estudio de Loscoco y Spitze (1990) con hombres y mujeres (trabajadores de una fábrica) en posiciones laborales semejantes sugieren que no hay diferencias de género en los efectos de la complejidad o autonomía sobre la CV. Las únicas diferencias de género que aparecieron en sus análisis fueron que la autonomía tenía un efecto negativo sobre el estrés en los hombres y que las mujeres respondían menos a las tensiones laborales que los hombres. Un estudio posterior de Lennon y Rosenfield (1992) puso

de relieve la importancia de las condiciones laborales al especificar el impacto del empleo sobre el bienestar de las mujeres. Estos autores encontraron que las mujeres cuyos trabajos implicaban altos niveles de autonomía experimentaban un mayor bienestar psicológico que las mujeres que tenían poca autonomía su trabajo o que las amas de casa. Otros estudios, sin embargo, demuestran una mayor satisfacción en los hombres (Olivar, González y Martínez, 1999).

Todos estos datos acumulados indican que las condiciones de trabajo especifican el impacto del empleo sobre la SL y la CVL tanto de hombres como de mujeres de forma diferentes según estén presentes o no otras variables. Tanto hombres como mujeres parecen beneficiarse del trabajo caracterizado por complejidad y alto grado de control, aunque haya alguna indicación de que el control puede ser un factor más importante entre los hombres.

Una gran parte de la investigación relacionada con estos modelos no ha explorado empíricamente los mecanismos específicos por los cuales los papeles sociales afectan la SL y la CVL. Descuidar las variables intervinientes y la variación relativa al género en el carácter de los papeles sociales complica la tarea de aclarar las hipótesis de la exposición diferencial y la vulnerabilidad diferencial. Las diferencias en el impacto de la ocupación de un papel social particular pueden reflejar vulnerabilidad diferencial o exposición diferencial: los hombres y las mujeres que representan el mismo papel social están de hecho expuestos a estresores muy diferentes y pueden contar con recursos también muy diferentes.

En cuanto a la edad, hay estudios que muestran una mayor satisfacción general en las personas con edades superiores a 40 años (Wetterneck et al. 2002), aunque otros autores, como Herzberg (1966) señalaron ya hace mucho tiempo que la edad más avanzada se asocia con una mayor percepción de monotonía laboral y, por ende, con una menor SL. Más recientemente hemos encontrado estudios cuyos resultados están en esa misma línea (Sánchez Cañizares, Fuentes y Artacho, 2007).

Por lo que toca al nivel profesional, algunos estudios (Cooper, Rout, y Faragher, 1989), sugieren que la SL y la CVL aumentan con el nivel profesional, aunque también hay estudios en los que no se obtiene ese resultado. Hay que tener en cuenta que la forma de percibir e interpretar que tienen los individuos en una organización está influida por múltiples factores; entre ellos se encuentra la propia historia de la organización, sus acontecimientos significativos y las formas clásicas de funcionamiento.

En suma, podemos suponer que las variables sociodemográficas y laborales jugarán un papel importante a la hora de establecer los determinantes de la PCT, de la SL y de la CVL, y es de esperar que en algunos casos se encuentren diferencias significativas entre hombres y mujeres, entre sujetos de una menor y una mayor edad, entre niveles académicos y profesionales diferentes, y, muy probablemente, entre trabajadores de dos sectores diferentes como el sanitario y el educativo.

## **5. Conclusiones sobre el estado de la cuestión**

1. La mayoría de las investigaciones realizadas son cuantitativas de tipo empírico y descriptivo. La mayoría de trabajos utilizan cuestionarios diseñados específicamente para evaluar las variables mediante una escala tipo Likert. Hay una minoría de trabajos que utilizan un enfoque de tipo cualitativo.

2. Respecto al enfoque o modelo teórico seguido por los trabajos analizados, los tres modelos más utilizados como base de la investigación empírica son la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1943, 1954), la teoría de los dos factores de Herzberg (1959) y la teoría de las expectativas de Vroom (1964), combinada con el modelo de las características del puesto de Hackman y Oldham (1980).

Sin embargo, hay que destacar también la existencia de algunos trabajos empíricos que prescinden de los marcos teóricos habituales (Davies y Duff, 1994 y 1996) o incluso lo rechazan (Hill, 2001, 2002).

3. Gran parte de las investigaciones no definen con precisión los conceptos clave, utilizando indistintamente los términos “motivación laboral”, “satisfacción laboral”, “moral laboral”, y “calidad de vida laboral”. Este hecho genera ambigüedad y dificulta la posibilidad de replicar muchas de las investigaciones realizadas.





## Capítulo 2

### EL ESTUDIO EMPÍRICO





## Capítulo 2

### EL ESTUDIO EMPÍRICO

#### **2.1. Formulación del problema, objetivos e hipótesis de la investigación, sujetos, variables e instrumentos**

En este apartado nos centramos en la metodología de la investigación que ha sido usada en el estudio. Formulamos el problema, las cuestiones a investigar y los objetivos del estudio. Se indica el diseño de investigación empleado que incluye las variables y los instrumentos seleccionados para su medición, el universo estudiado, la selección de los sujetos de la muestra, el procedimiento de recogida de datos y los métodos estadísticos usados. Finalmente se formulan las hipótesis de la investigación.

Es evidente que los trabajadores en organizaciones de servicios están expuestos a una gama muy amplia de estresores y que estos estresores pueden impactar sobre su satisfacción laboral, y sobre la calidad de su vida laboral. Puesto que la bibliografía indica que las condiciones de trabajo, o mejor la percepción que el trabajador tiene de sus condiciones laborales, suele ser una fuente confirmada de estrés, es del mayor interés investigar en qué medida juegan un papel significativo en la determinación de la SL y de la CVL.

En la bibliografía no hay acuerdo sobre si la SL es una variable determinante o moduladora de la CVL, o si, por el contrario, ocurre a la inversa, que la CVL determine la SL. Nos parece relevante intentar aclararlo.

Por tanto, nos preguntarnos:

1. ¿En qué medida la PCT influye en la SL y en la CVL?
2. ¿Hay alguna PCT determinada que influya particularmente en la SL o en la CVL?
3. ¿Hay alguna asociación entre la CVL y la SL?

4. ¿Tiene algún impacto la SL sobre la PCT, ¿o a la inversa? ¿Directo o simplemente modulador?

5. En la respuesta a estas preguntas, ¿hay diferencias entre dos organizaciones de servicios, como la educativa y la sanitaria?

## **2.2 Objetivos de la investigación.**

Objetivos generales.

El presente trabajo tiene como objetivos generales:

1. Determinar el nivel de CVL en los trabajadores del sector sanitario y en los del sector educativo, establecer si hay diferencias en la CVL entre los trabajadores de uno y del otro sector, en qué medida esas diferencias dependen de la PCT y de la SL, y responder a la pregunta de si la CVL es una resultante de la PCT y la SL.

2. Determinar el nivel de SL de un colectivo de profesionales de servicios sanitarios y de otro de servicios educativos; y establecer si hay diferencias en la SL entre los trabajadores del sector sanitario y los del sector educativo, y, si en qué medida esas diferencias dependen de las CT trabajo y de la CVL.

Objetivos específicos.

1. Establecer las características sociodemográficas y laborales de los profesionales estudiados, y establecer si alguna de ellas implica diferencias respecto a las variables de PCT, SL y CVL.

2. Establecer el nivel de CVL de los profesionales de servicios globalmente considerados en su totalidad, de los profesionales de servicios educativos y sanitarios por separado, y si hay diferencias entre los profesionales de los dos sectores.

3. Establecer el nivel de SL de los profesionales de servicios estudiados en su totalidad, el de los profesionales de servicios educativos y sanitarios por separado, y si hay diferencias entre los profesionales de los dos sectores.

4. Establecer el nivel de PCT de los profesionales de servicios estudiados en su totalidad, el de los profesionales de servicios educativos y sanitarios por separado, y si hay diferencias entre los profesionales de los dos sectores.
5. Analizar la relación de la PCT con la SL del personal estudiado, en su totalidad y por sectores, considerando si hay diferencias.
6. Analizar la relación de la PCT con la CVL del personal estudiado, en su totalidad y por sectores, considerando si hay diferencias.
7. Analizar la relación de la SL con la CVL del personal estudiado, en su totalidad y por sectores, considerando si hay diferencias.
8. Analizar la relación de la PCT y la SL con la CVL en los profesionales estudiados del personal estudiado, en su totalidad y por sectores, considerando si hay diferencias.

### **2.3 Formulación de las hipótesis.**

Grupo 1. Características sociodemográficas y laborales de los profesionales estudiados, y variables de PCT, SL y CVL.

Sobre la base de lo que hemos encontrado en nuestra revisión sobre los diferentes trabajos que tocan el tema de la relación entre características sociodemográficas y laborales y la PCT, la SL y la CVL de los diferentes sectores de trabajadores, planteamos las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1.1. Las mujeres tendrán mayor PCT que los hombres.

Hipótesis 1.2. Las mujeres tendrán peor SL que los hombres.

Hipótesis 1.3. Las mujeres tendrán peor CVL que los hombres.

Hipótesis 1.4. Los profesionales sanitarios tendrán un nivel de PCT más alto que el de los del sector educativo, es decir, tendrán una mayor preocupación por sus condiciones laborales.

Hipótesis 1.5. No habrá diferencias significativas en SL entre los profesionales de los dos sectores.

Hipótesis 1.6. La CVL de los profesionales del sector educativo será mejor que la CVL de los profesionales del sector sanitario.

Grupo 2. Relación de la PCT con la SL del personal estudiado, en su totalidad y por sectores.

Hipótesis 2.1. A menor puntuación en PCT mayor puntuación en SL, en el conjunto de los sujetos estudiados.

Hipótesis 2.2. A menor puntuación en PCT mayor puntuación en SL, en profesionales sanitarios.

Hipótesis 2.3. A menor puntuación en PCT mayor puntuación en SL, en profesionales del sector educativo.

Grupo 3. Relación de la PCT con la CVL del personal estudiado, en su totalidad y por sectores.

Hipótesis 3.1. A menor puntuación en PCT mayor puntuación en CVL, en el conjunto de los sujetos estudiados.

Hipótesis 3.2. A menor puntuación en PCT mayor puntuación en CVL, en profesionales sanitarios.

Hipótesis 3.3. A menor puntuación en PCT mayor puntuación en CVL, en profesionales del sector educativo.

Grupo 4. Relación de la SL con la CVL en el personal estudiado, en su totalidad y por sectores.

Hipótesis 4.1. Habrá una correlación positiva significativa entre la SL y la CVL en el conjunto de la muestra.

Hipótesis 4.2. Habrá una correlación positiva significativa entre la SL y la CVL en profesionales sanitarios

Hipótesis 4.3. Habrá una correlación positiva significativa entre la SL y la CVL en profesionales del sector educativo.

Grupo5. Un modelo posible de predicción de la CVL.

Hipótesis 5.1. El sexo, la edad, el sector, la PCT y la SL en su conjunto serán un buen predictor de la CVL.

Dado que los constructos PCT, SL y CVL contienen varias dimensiones/variables (incluyendo la puntuación total), entenderemos que una hipótesis se confirma cuando los resultados apoyan lo que establece la hipótesis en, al menos, un número  $\geq 3$  dimensiones/variables.





## Capítulo 3. Metodología



## Capítulo 3. Metodología

### 3.1. Diseño de la investigación

Para conseguir los objetivos señalados y contrastar las hipótesis presentadas, este trabajo se plantea como un estudio observacional transversal en el que se analizan las respuestas de dos grupos profesionales, uno el de pertenecientes a los servicios sanitarios, y otro el de pertenecientes a los servicios educativos. Los datos se han recogido mediante cuestionarios vía auto-informe del trabajador, que es un enfoque metodológico que ha demostrado reiteradamente su validez para estudiar temas de trabajo y salud (Fresse y Zapf, 1988; Llaneza, 2002; Duro, 2003).

### 3.2. Sujetos

Población objeto de estudio:

La población objeto de estudio estuvo formada por profesionales de los servicios sanitarios y de los servicios educativos de la provincia de Alicante.

Selección de la muestra.

Dado que la población a estudio es el conjunto de trabajadores de sanidad y de educación de la provincia de Alicante (22.000 en educación y 15.000 en sanidad) (Fuente CV. Portal Estadístico. Padrón Provincial de habitantes), para determinar el tamaño muestral consideramos, según nuestro objetivo principal, un test t bilateral para la diferencia de medias entre dos muestras independientes, con un error  $\alpha$  del 5%, una potencia del 95% y un tamaño de efecto medio ( $d$  de cohen =  $>0.5$ ) (nivel de confianza de 95%, e intervalo de confianza de 5). Con esos supuestos, el cálculo muestral arroja una muestra total de 310 (Cohen, 1969; Silva, 1993). Para alcanzarla decidimos hacer cumplimentar nuestros cuestionarios a 500 sujetos.

Para la selección de la muestra usamos el muestreo por conveniencia (algunos autores lo consideran como “muestreo sin norma”) (Visauta, 1989). Este procedimiento consiste en seleccionar las unidades muestrales más convenientes para el estudio, o en

permitir que la participación de la muestra sea totalmente voluntaria. Este tipo de muestra se elige siguiendo la comodidad del investigador. Los sujetos muestrales no son elegidos estrictamente al azar, aunque se supone que dichos individuos son representativos de la población estudiada. Esto supone un sesgo de la muestra que le resta representatividad y, por tanto, supone una limitación del estudio.

Procedimiento de Recogida de datos.

Un conjunto de estudiantes de tercer curso de la asignatura Psicología del Trabajo de la Licenciatura de Psicología de la UMH, adecuadamente entrenados, procedieron a entregar a los sujetos los cuestionarios correspondientes, recogerlos y verificar su cumplimentación, a lo largo del año 2012. En todo momento se aseguró el anonimato y la confidencialidad de los datos recogidos.

Caracterización de la muestra.

De los 500 cuestionarios distribuidos tuvimos un retorno de un total de 395 cuestionarios utilizables, lo que representa una tasa de respuesta global del 79% ( $n = 395$ ). Así pues, la muestra estuvo compuesta por 395 trabajadores y trabajadoras pertenecientes a empresas del sector servicios sanitarios y educativos de la provincia de Alicante(España).

La muestra incluyó un amplio rango de puestos dentro de las empresas estudiadas, en esos dos grandes subsectores: el sanitario y el educativo.

A continuación se presenta una descripción de las características sociodemográficos y profesionales de la muestra en términos de edad, sexo, estado civil, estatus educativo, sector, puesto, categoría, turno, tipo de contrato, duración del contrato, horario, tiempo en el puesto, tiempo en la empresa (Ver tabla 3.1).

La edad de los sujetos oscila entre 21 y 64 años, con una edad media de 40,31 y una d.t. de 11,81. De los 395 participantes, un 50,9 % eran hombres y un 49,1 % mujeres; un 46,80% pertenecía al sector de sanidad y un 53,20 % al de educación; un 23,30% estaban solteros, un 68,60 % casados o con pareja estable, y un 8,10%

divorciados o viudos. En cuanto al número de hijos, es interesante anotar que las frecuencias mayores, con diferencia, fueron los sujetos que no tenían hijos (41,30%) o los que tenían 2 (un 29,60 %), frente a los que tenían 1 (un 14,90%), 3 (un 11,90%), o más de 3 (un 2,40%). La mayoría de los sujetos tiene estudios universitarios (diplomatura, licenciatura o doctorado), un 86,10%, mientras que un 9,60% tiene estudios de formación profesional, un 2,50% de bachillerato y sólo un 1,80% estudios primarios.

Estos datos nos indican que las características generales de esta muestra son muy semejantes a las de la población general: 50,44% Mujeres, 49,56% hombres; edad media 43,20 (Fuente INE, 2013).

Los sujetos estudiados se clasificaron como “personal auxiliar” un 11,4%; como “personal técnico” un 2,8%; como “profesionales” (medicina, enfermería, psicología, fisioterapia, terapia ocupacional, profesores) un 75,9%; y como “directivos” un 9,9%.

Tabla 3.1. Características demográficas y laborales de los participantes (N= 395)

Característica	n	%	M	DT
Edad			40,31	11,81
Sexo				
Hombre	201	50,90		
Mujer	194	49,10		
Sector.				
Sanitario	185	46,80		
Educativo	210	53,20		
Estado civil.				
Soltero/a viviendo con padres.	53	13,40		
Soltero/a viviendo solo/a.	39	9,90		
Casado/a.	207	52,40		
Viviendo con pareja.	64	16,20		
Divorciado/a Separado/a.	30	7,60		
Viudo/a	2	0,50		

Continúa en la página siguiente

Viene de la página anterior

Característica	n	%	M	DT
<b>Número de Hijos.</b>				
0	163	41,3		
1	60	14,90		
2	117	29,60		
3	47	11,90		
4	7	1,80		
5	2	0,60		
<b>Nivel de Estudios.</b>				
Estudios primarios	7	01,80		
Bachillerato	10	02,50		
Formación profesional	38	09,60		
Diplomatura Universitaria	144	36,50		
Licenciatura	175	44,30		
Doctorado	21	05,30		
<b>Tipo de puesto.</b>				
Personal auxiliar	45	11,40		
Profesional de apoyo	47	11,86		
Personal Técnico	11	02,80		
Profesionales	300	75,90		
Directivos	39	09,90		
<b>Turno.</b>				
Mañana	161	40,80		
Tarde	23	5,80		
Mañana y tarde	190	48,10		
Tarde y noche	21	5,30		
<b>Tipo de contrato.</b>				
Duración indefinida	324	82,00		
Duración definida	71	18,00		
<b>Tipo de horario.</b>				
Fijo	298	75,40		
Rotatorio	97	24,60		
Años trabajados en el puesto.			11,99	10,25
Años trabajado en la empresa.			11,75	10,15

### 3.3. Variables a estudiar.

Son las relacionadas en el cuadro 3.1.

Cuadro 3.1. Variables a estudiar.

Tipo de Variables	Variables analizadas
Sociodemográficas y laborales	Sexo, Edad, Estado civil, Número de hijos, Nivel de estudios, Sector de actividad, Puesto, Años trabajados en la empresa, Años trabajados en el puesto, Turno, Tipo de Contrato, Horario
Condiciones de trabajo.	Preocupación total por las condiciones de trabajo. (C-Total), por las condiciones de trabajo relacionadas con las relaciones personales (CT-Relaciones personales), por las condiciones de trabajo relacionadas con los riesgos laborales (CT Riesgos laborales), por las condiciones de trabajo relacionadas con las cargas de trabajo (CT Cargas de trabajo), y por las condiciones de trabajo relacionadas con las condiciones físicas (CT Condiciones físicas).
Satisfacción laboral	SL relacionada con la competencia laboral (SL-Competencia laboral), SL relacionada con las cargas de trabajo (SL-Cargas de trabajo), SL relacionada con la rutina (SL- Rutina), SL relacionada con la Valoración del trabajo (SL-Valoración Trabajo), SL relacionada con el Reconocimiento del trabajo (SL-Reconocimiento), SL relacionada con la Presión laboral (SL-Presión Laboral), SL relacionada con Relaciones Personales (SL-Relaciones personales), y SL total (SL-Total).
Calidad de Vida Laboral	CVL relacionada con el Apoyo social (CVL-Apoyo Social), CVL relacionada con Cargas en el trabajo (CVL-Cargas de Trabajo, CVL relacionada con la motivación intrínseca (CVL-Motivación Intrínseca) y CVL Total (CVL-34).

### 3.4. Operacionalización de las variables: Instrumentos de medida.

Para operacionalizar las variables mencionadas, se utilizaron cuatro instrumentos de medida auto-administrados:

#### 3.4.1. Cuestionario de registro de Variables sociodemográficas y laborales.

Es un cuestionario diseñado *ad-hoc* para el desarrollo del presente estudio. Recoge 12 variables en su totalidad: 5 variables sociodemográficas (Sexo, Edad, Estado civil, Núm. Hijos, Nivel de estudios) y 7 laborales (Sector de actividad, Puesto, Categoría, Años trabajados en el puesto, Años trabajados en la empresa, Turno, Contrato, Duración contrato, Horario). Una copia del cuestionario se incluye en el Anexo 1.

#### 3.4.2. Cuestionario de Percepción de las Condiciones de Trabajo (CPCT).

El CPCT se ha construido sobre la base del utilizado en la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en el 2007.

En el apartado 12 del correspondiente informe (INSHT, 2007, pp.142 y ss.), titulado “La población trabajadora y su percepción de las condiciones de trabajo: diferencias y semejanzas” se establece que la valoración global de las condiciones de trabajo ha sido estimada mediante un conjunto de dieciocho variables referidas a: aspectos organizativos de la empresa, psicosociales, ergonómicos, de entorno físico, exposición a contaminantes y riesgo de accidente. Y se indica que para el análisis se tomaron como base las respuestas que, dentro de una escala ordinal, han dado los trabajadores a la siguiente pregunta: "Indique en qué medida le molestan o preocupan los siguientes aspectos de su trabajo actual":

1. La autonomía para realizar su trabajo.
2. El ritmo de trabajo.
3. El horario de trabajo.
4. La dificultad o complejidad de las tareas.

5. La monotonía.
6. La cantidad de trabajo.
7. Las relaciones con compañeros.
8. Las relaciones con jefes.
9. Las relaciones con otras personas no empleadas en su empresa.
10. Las posturas que debe adoptar.
11. Los esfuerzos físicos que ha de realizar.
12. El ruido existente en su puesto de trabajo.
13. La iluminación del puesto.
14. La temperatura y humedad en el puesto.
15. La manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas.
16. El riesgo de tener un accidente.
17. El riesgo de tener una enfermedad.
18. El riesgo de perder el empleo.”

La variable refiere, por tanto, “Preocupación de las condiciones de trabajo”; y, en esa medida, se considera que a mayor puntuación mayor preocupación, y, por tanto (se infiere), percepción de peores condiciones de trabajo.

Todas las preguntas del cuestionario son las incluidas en la encuesta como pregunta 68 (INSHT, 2007, p.186).

La pregunta formulada para nuestro estudio fue: “*Indique en qué medida le molestan o preocupan los siguientes aspectos de su trabajo actual. Por favor, marque dentro de la casilla el número que refleje mejor su opinión siguiendo la siguiente escala de respuesta: “Nada” (1), “Poco” (2), “Regular” (3), “Bastante” (4), y “Mucho” (5).*”

Dado que el cuestionario se ha extraído de la VI ENCT, para la que no existe validación anterior que conozcamos, hemos llevado a cabo la validación psicométrica del cuestionario para este trabajo.

#### 3.4.3. Satisfacción laboral.

Para medir la SL hemos utilizado el Cuestionario Font Roja (Aranaz, Mira, y Rodríguez-Marín, 1987; Aranaz y Mira, 1988). Una copia del cuestionario se incluye en el Anexo 1.

#### 3.4.4. Cuestionario de Calidad de Vida laboral.

La CVL se ha sido medido mediante el Cuestionario sobre “Calidad de Vida laboral”(CVP-35) (Cabezas, 2000, Alonso, Iglesias y Franco, 2002).Una copia del cuestionario se incluye en el Anexo 1.

### 3.5. Análisis de los datos

Los análisis se han realizado utilizando la versión 22 del paquete estadístico IBM SPSS (SPSS Inc., Chicago, Il. USA), y el programa EQS AMOS (EQS 6.1, Multivariate Software, Inc., Encino, CA. USA) cuando ha sido necesario.

#### 3.5.1. Análisis descriptivo.

Se ha calculado la media, el valor máximo, el mínimo y la desviación típica para cada una de las variables, para la muestra global, para cada muestra de cada sector, y para hombres y mujeres. Se han usado medidas de frecuencias absolutas o porcentajes para las variables cualitativas.

Se comprobaron los supuestos de normalidad para las variables cuantitativas, aunque por el tamaño de la muestra, y según el Teorema Central del Límite, podemos asegurar esta condición en las inferencias sobre medias. Pese a todo, se utilizó un análisis u otro en función del cumplimiento de dicho supuesto.

#### 3.5.2. Análisis inferencial.

Para el análisis bivariante se utilizó la prueba ji-cuadrado para variables cualitativas, y la correlación de Pearson o Spearman para

las cuantitativas. Para una variable cualitativa y otra cuantitativa se empleó la prueba *t de Student* cuando la variable cuantitativa seguía una distribución normal, y la *U de Mann-Whitney* si no seguía este tipo de distribución. Para las variables cualitativas utilizamos las tablas de contingencia.

Para los análisis multivariados se aplicó el ANOVA si la variable cuantitativa seguía una distribución normal, y el test no paramétrico de Kruskal-Wallis si no seguía este tipo de distribución.

Se han realizado análisis factoriales exploratorios, y confirmatorios cuando fue necesario, tanto a las medidas de las condiciones de trabajo, como a las de satisfacción laboral, y a las de CVL. Una vez obtenidos los factores que componen cada escala, se realizaron análisis descriptivos de dichas escalas (medias, desviaciones típicas, correlaciones y análisis de consistencia interna de los ítems).

A continuación se realizaron Análisis de Regresión Múltiple con el objetivo de analizar la relación entre las diferentes variables, en bloque o por diferentes bloques, frente a cada una de las dimensiones de la CVL por separado, es decir con el objetivo de estudiar qué variables independientes predicen mejor los valores de la variable dependiente.

Finalmente, hay que señalar la potencia de la muestra a la hora de realizar regresiones múltiples. De acuerdo con Stevens (1992), generalmente se considera que una ecuación de regresión en ciencias sociales debe tener una ratio de alrededor de 15 sujetos por predictor para ser fiable, cuando se trata de una correlación múltiple de la población de .50 ( $r^2=.50$ ) (valor recomendado en la investigación en ciencias sociales cuando no se tiene el valor real de la población a partir de investigaciones anteriores), un error de predicción de .05, y una probabilidad de .90. En este caso, dado que nuestro número de predictores puede alcanzar el número de 25, cabe decir que el número de sujetos de la muestra total ( $n=395$ ) es apropiado para las condiciones citadas.

En el caso del análisis de los cuestionarios utilizados, se ha llevado a cabo un análisis cuantitativo de los ítems para obtener

información de su comportamiento estadístico, realizando un análisis descriptivo básico (media y desviación típica) que informan sobre la distribución de las respuestas. Como medida de la capacidad discriminativa de los ítems utilizamos la correlación ítem-total con el coeficiente de correlación de Pearson de cada ítem con la puntuación global de la escala. Según algunos autores, coeficientes por debajo de 0.30 en un ítem aconsejan su eliminación (Nunnally y Bernstein, 1995).

Para explorar la estructura interna de los cuestionarios y para contrastar estadísticamente la hipótesis inicial/conceptual de distribución de los ítems por factores, hemos utilizado primero un análisis factorial exploratorio (AFC), si previamente el autor o autores del instrumento no lo habían hecho, y después las ecuaciones estructurales, llevando a cabo análisis factorial confirmatorio (AFC).

En este caso, el grado del ajuste del modelo a los datos disponibles requiere el cálculo de varios tipos de índices. Hemos utilizado:

Como “Índices de ajuste absoluto”, el “Ji-cuadrado” que es el índice original de bondad de ajuste; el “Índice de Ajuste Comparativo” (Comparative Fit Index) (CFI) (que varía de 0.0 a 1.0, cuando más cerca de 1.0 mejor ajuste; se aconsejan valores  $\Rightarrow$  0.90; y el “Residuo Estandarizado Cuadrático Medio” (Standardised Root Mean Square Residual) (SRMR), que debe tener un valor  $\leq$  0.05. Un SRMR de 0 indica un ajuste perfecto.

Cómo “Índice de ajuste relativo”, el “Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio” (Root Mean Square Error of Approximation) (RMSEA). Hay un ajuste adecuado cuando RMSEA es  $\leq$  0.08 (MacCallum et al., 1996). Es uno de los índices que menos se ven afectados por el tamaño muestral (Browne y Cudeck, 1992).





**Capítulo 4. Resultados**



## **Capítulo 4. Resultados.**

En este capítulo, tras realizar los análisis indicados, presentamos los resultados obtenidos.

### **4. 1. Las variables sociodemográficas y laborales.**

#### 4.1.1. Distribución por sectores (educación vs. Sanidad)

No encontramos diferencias significativas en la distribución de los sujetos por sectores.

#### 4.1.2. Relación Sexo y Sector.

No encontramos diferencias significativas en la distribución de los sujetos entre mujeres y hombres dentro de cada sector, ni entre los sectores.

#### 4.1.3. Relación entre sector y edad.

No encontramos diferencias significativas en edad entre los trabajadores de los dos sectores.

#### 4.1.4. Relación entre estado civil y sector.

Entre los sectores no hay diferencias significativas ( $\chi^2 = 6,163$ ,  $p < 0.291$ ) (Ver tabla 4.1).

Tabla 4.1. Tabla de contingencia: Sector y Estado Civil

		Estado Civil						Total	
		Soltero/a viviendo con padres	Soltero/a viviendo solo/a	Casado/a	Viviendo con pareja	Divorciado/a Separado/a	Viudo/a		
Sector	Sanidad	Recuento	27	15	86	32	11	2	173
		% dentro de Sector	15,6%	8,7%	49,7%	18,5%	6,4%	1,2%	100,0%
		% dentro de Estado Civil	50,9%	38,5%	42,2%	50,0%	36,7%	40,0%	43,8%
		% del total	6,8%	3,8%	21,8%	8,1%	2,8%	0,5%	43,8%
Educación		Recuento	26	24	118	32	19	3	222
		% dentro de Sector	11,7%	10,8%	53,2%	14,4%	8,6%	1,4%	100,0%
		% dentro de Estado Civil	49,1%	61,5%	57,8%	50,0%	63,3%	60,0%	56,2%
		% del total	6,6%	6,1%	29,9%	8,1%	4,8%	0,8%	56,2%

$\chi^2 = 6,163$ ; gl 5; sig. Asintótica (bilateral): 0,291.

Dentro de cada sector, una mayoría significativa de los sujetos están casado o viviendo en pareja: un 68,2% en el sector sanidad, y un 67,70% en el sector educación, frente al resto de los grupos de estado civil. La figura 4.1. muestra la distribución de la muestra por grupos de estado civil por sectores.

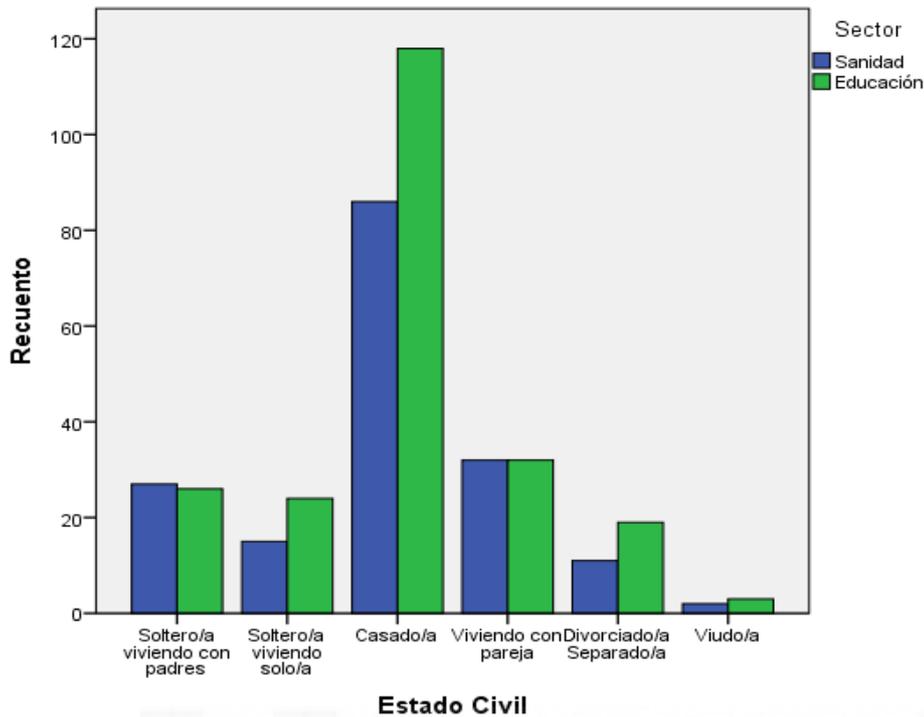


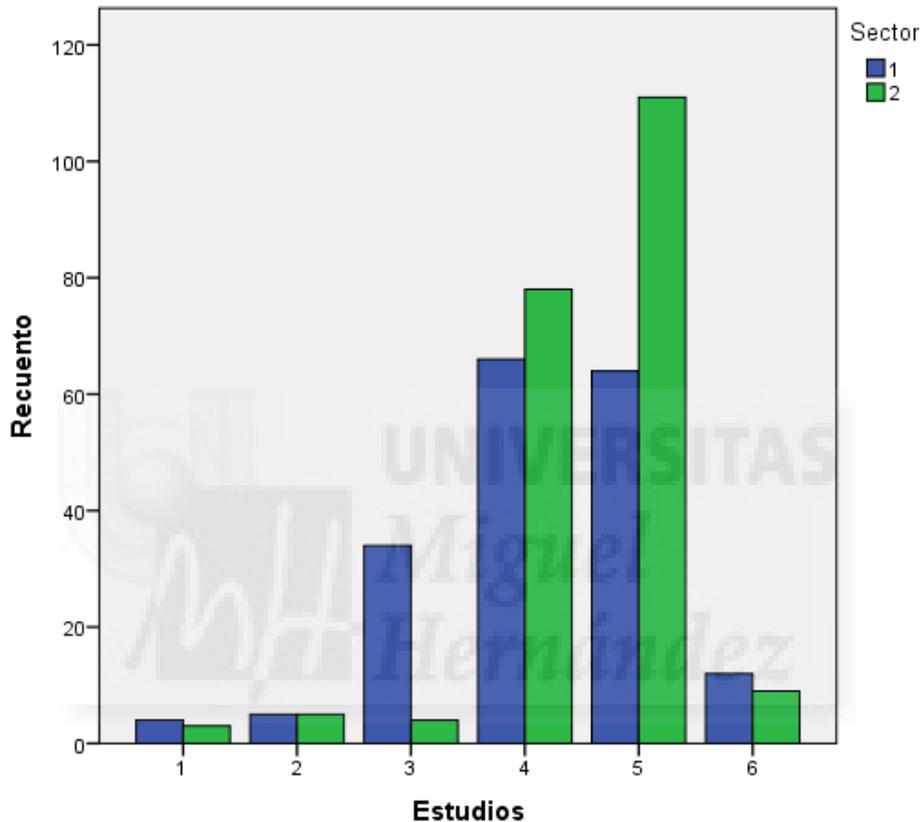
Figura 4.1. Distribución de estado civil según sector.  $\chi^2 = 6,163$ ;  $p < 0.29$ .

#### 4.1.5. Relación entre nivel académico y sector.

Tanto en el sector educativo como en el sector sanitario, hay diferencias en la proporción de sujetos que tienen un nivel de estudios primarios, de bachillerato, formación profesional, y doctorado y los que tienen diplomatura o licenciatura ( $\chi^2 = 36,442$ ,  $p < 0.001$ ). La figura 4.2. muestra la distribución de sujetos por nivel de estudios y sectores.

Entre los dos sectores hay diferencias significativas en formación profesional (más en sanidad), y en licenciatura (más en educación). Dentro del sector de sanidad hay diferencias significativas entre estudios primarios, o bachillerato, y formación profesional, diplomatura y licenciatura (hay más sujetos con formación profesional, diplomaturas y licenciaturas, que sujetos con

estudios primarios o sólo bachillerato). En el caso del sector educativo, la situación es semejante con la excepción de la formación profesional. Hay diferencias significativas entre los diplomados y licenciados respecto de estudios primarios, bachillerato y formación profesional.



Sectores: 1 Sanidad, 2 Educación.

Nivel Estudios: 1 Estudios primarios, 2 Bachillerato, 3 Formación profesional, 4 Diplomatura, 5 Licenciatura, 6 Doctorado.

Figura 4.2. Distribución de sujetos por nivel de estudios y sectores( $\chi^2= 36,442$ ,  $p = 0.00$ ).

## 4.1.6. Relación entre tipo puesto de trabajo y sector.

En ambos sectores, el porcentaje de profesionales es significativamente mayor que el de los demás grupos, tanto en sanidad (70,50%) como en educación (82,20%), pero no hay diferencia significativa entre ambos sectores. Hay diferencia significativa entre el personal auxiliar en sanidad (21,40%), y en educación (3,60%); y hay diferencia significativa entre el personal técnico en educación (4,5%) y en sanidad (0,6%) ( $\chi^2 = 35,304$ ;  $p = 0,00$ ). La Figura 4.3. muestra la distribución de los sujetos según el tipo de trabajo y el sector.

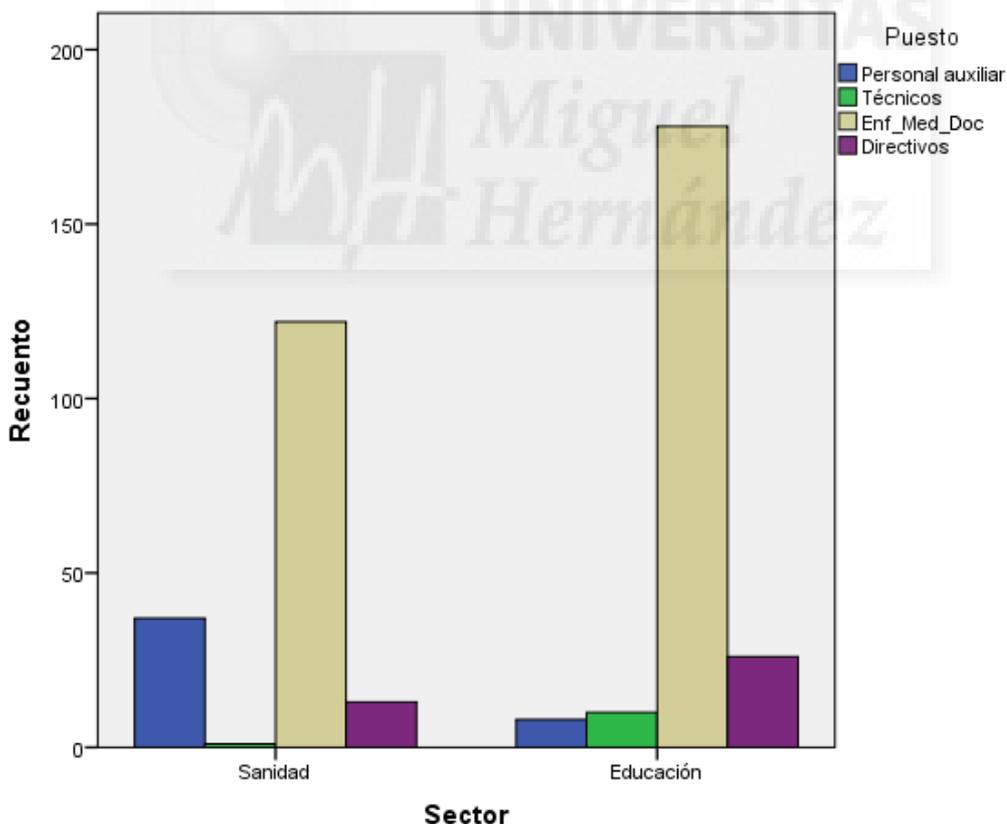


Figura 4.3. Distribución de sujetos que se ubican en un tipo de puesto diferente

4.1.7. Relación entre sector y años trabajados.

No hay diferencias significativas entre los sectores, ni en años trabajados en el puesto, ni en años trabajados en la empresa (ver Tabla 4.2).

Tabla 4.2. ANOVA de un factor para relación entre sector y años trabajados.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Años Trabajados en el puesto	Inter- grupos	118,194	1	118,194	1,127	,289
	Intra- grupos	41226,900	393	104,903		
	Total	41345,094	394			
Años Trabajados en la empresa	Inter- grupos	411,300	1	411,300	4,043	,045*
	Intra- grupos	39981,707	393	101,735		
	Total	40393,007	394			

\*p<0.01; \*\*p<0.05

4.1.8. Relación turno y sector.

Hay diferencias significativas entre sanidad y educación en el turno de la mañana (más sujetos en el sector de educación), y en el de tarde y noche (más sujetos en el sector de sanidad) ( $\chi^2 = 25,405$ ;  $p = 0.000$ ). La figura 4.4 muestra la distribución de sujetos por turno de trabajo y sector.

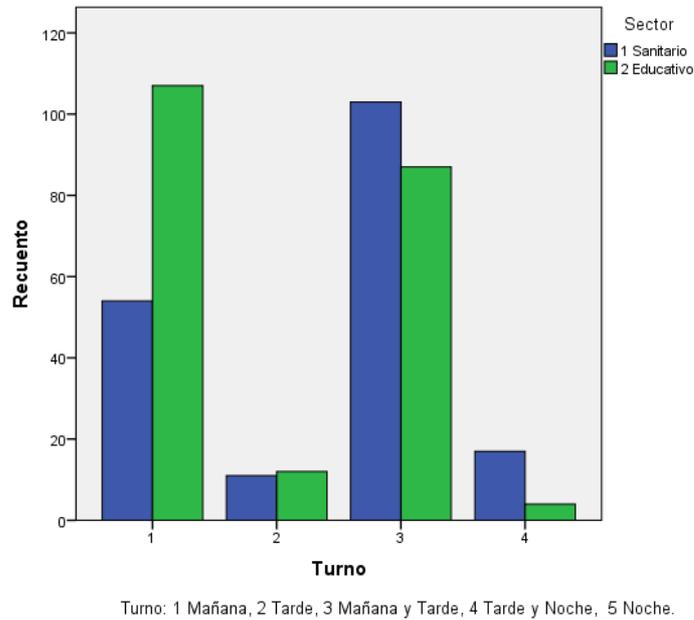


Figura 4.4. Distribución de sujetos que trabajan en un turno de trabajo diferente entre los que pertenecen al sector sanitario o educativo ( $\chi^2 = 25,405$ ;  $p = 0.000$ ).

#### 4.1.9. Relación tipo contrato y sector.

Aparecen diferencias significativas por tipo de contrato dentro de los sectores ( $\chi^2=3,325$ ;  $p<0.05$ ), pero no entre los sectores. Los sujetos con contrato indefinido son significativamente más que los que tienen un contrato temporal en ambos sectores. La figura 4.5. muestra la distribución de sujetos por contrato y sector.

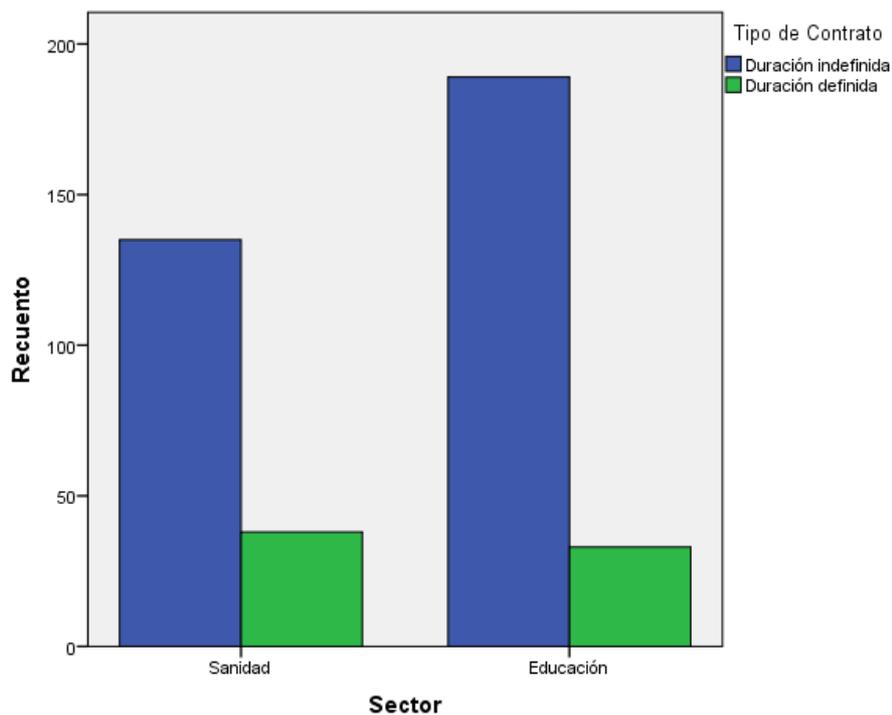


Figura 4.5. Distribución de sujetos por contrato y sector.

#### 4.1.10. Relación horario y sector.

Aquí, hay diferencias significativas entre “horario fijo” y “rotatorio” dentro del sector educativo (más “horario fijo” que “rotatorio”, y no en el sector de sanidad. De este modo, el número de sujetos con “horario rotatorio” es, como era de esperar por las características del mismo, significativamente mayor en el sector sanitario ( $\chi^2 = 47,985$ ;  $p = 0.00$ ). La figura 4.6 muestra la distribución de sujetos por horario y sector.

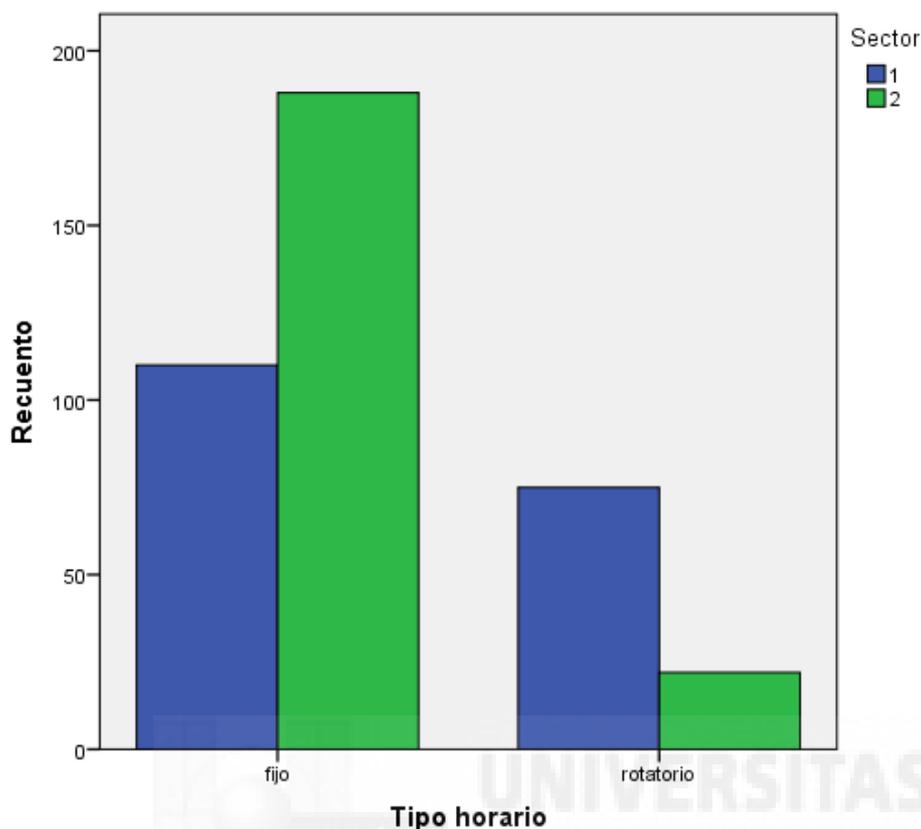


Figura 4.6. Distribución de sujetos por horario y sector ( $\chi^2 = 47,985$ ;  $p < 0.000$ ).

#### 4.1.11. Resumen de resultados referidos a las variables sociodemográficas y laborales.

No hemos encontrado diferencias significativas en la distribución de los sujetos por sectores, ni entre mujeres y hombres dentro de cada sector, ni entre los sectores. Tampoco encontramos diferencias significativas en edad entre los trabajadores de los dos sectores. Por lo que se refiere a la relación entre estado civil y sector, entre los sectores no hay diferencias significativas, pero dentro de cada sector, una mayoría significativa de los sujetos están casados o viviendo en pareja: un 68,2% en el sector sanidad, y un 67,70% en el sector educación, frente al resto de los grupos de estado civil. Sin embargo, si agrupamos no hay diferencias significativas entre los no casados o viviendo en pareja y el resto

Tanto en el sector educativo como en el sector sanitario, hay diferencias en la proporción de sujetos que tienen un nivel de estudios primarios, de bachillerato, formación profesional, y doctorado y los que tienen diplomatura o licenciatura. Entre los dos sectores hay diferencias significativas en formación profesional (más en sanidad), y en licenciatura (más en educación). Dentro del sector de sanidad hay diferencias significativas entre estudios primarios, o bachillerato, y formación profesional, diplomatura y licenciatura (hay más sujetos con formación profesional, diplomaturas y licenciaturas, que sujetos con estudios primarios o sólo bachillerato). En el caso del sector educativo, la situación es semejante con la excepción de la formación profesional. Hay diferencias significativas entre los diplomados y licenciados respecto de estudios primarios, bachillerato y formación profesional.

En ambos sectores, el porcentaje de profesionales es significativamente mayor que el de los demás grupos, tanto en sanidad como en educación, pero no hay diferencia significativa entre ambos sectores. Encontramos diferencia significativa entre el personal auxiliar en sanidad, y en educación; y también entre el personal técnico en educación y en sanidad.

No han aparecido diferencias significativas entre los sectores, ni en años trabajados en el puesto, ni en años trabajados en la empresa, pero sí en el turno de la mañana (más sujetos en el sector de educación), y en el de tarde y noche (más sujetos en el sector de sanidad).

Han aparecido diferencias significativas por tipo de contrato dentro de los sectores pero no entre los sectores. Los sujetos con contrato indefinido son significativamente más que los que tienen un contrato temporal en ambos sectores. También encontramos

diferencias significativas entre “horario fijo” y “rotatorio” dentro del sector educativo (más “horario fijo” que “rotatorio”, pero no en el sector de sanidad; el número de sujetos con “horario rotatorio” es significativamente mayor en el sector sanitario que en el educativo.

## **4.2. La Percepción de las Condiciones de Trabajo.**

### **4.2.1. Análisis y Validación del Cuestionario Sobre Preocupación por las Condiciones De Trabajo (CPCT).**

Como parte de nuestro trabajo de investigación, un objetivo instrumental del estudio ha sido mostrar que el CPCT tiene fiabilidad y validez, y que se puede utilizar por separado, como un instrumento distinto de la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.

#### **4.2.1.1. Fiabilidad.**

La consistencia interna del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach y la fiabilidad “por mitades”. Valores de alfa  $<.60$  se interpretaron como consistencia interna baja, de  $.60$  a  $.69$  adecuada, e igual o mayor de  $.70$  alta (Cronbach y Shavelson, 2004; De Vauss, 2002).

El Alfa de Cronbach obtenido para el CPCT es de  $0.887$ . Esa fiabilidad se mantiene alta cuando hacemos el análisis de fiabilidad “por mitades” en el grupo de hombres ( $0.88$ ), mujeres ( $0.88$ ), sanitarios ( $0.82$ ) y educativos ( $0.78$ ).

Este resultado indica que los distintos ítems que conforman el cuestionario están altamente correlacionados entre sí, sugiriendo de esta manera que el cuestionario, muy probablemente, está midiendo un mismo concepto, y que no hay una mezcla indebida de ideas distintas y no suficientemente correlacionadas.

#### 4.2.1.2. Validez de constructo: Estructura del cuestionario.

Para analizar la estructura dimensional del CPCT se utilizó un análisis factorial exploratorio (SPSS 23.0) y un análisis factorial confirmatorio (EQS 6.1).

##### 4.2.1.2.1. Estadísticos descriptivos:

En la tabla 4.3 se presentan las medias, medianas, modas y desviaciones estándar de los 18 ítems del cuestionario.

Tabla 4.3. Estadísticos descriptivos del Cuestionario PCT.

Ítem	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
CT1	3,13	3,00	4	1,355
CT2	3,48	4,00	4	1,123
CT3	3,01	3,00	4	1,290
CT4	2,80	3,00	3	1,098
CT5	2,69	3,00	2	1,218
CT6	3,43	4,00	4	1,135
CT7	3,25	4,00	5	1,460
CT8	3,09	3,00	4	1,348
CT9	3,50	4,00	4	1,277
CT10	3,23	3,00	4	1,213
CT11	2,45	2,00	1	1,275
CT12	2,52	2,00	2	1,247
CT13	2,88	3,00	1	1,413
CT14	2,86	3,00	4	1,287
CT15	1,95	1,00	1	1,280
CT16	2,21	2,00	1	1,258
CT17	2,61	2,00	1	1,385
CT18	2,75	3,00	1	1,419

Tal como puede verse en la Tabla 4.3, la media de las puntuaciones de los ítems es de 2.88 (el rango de la media es de 1,95 a 3,50).

Los ítems con una media igual o superior a esa media son: 21, 1, 2, 3, 6, 7,8,9,10,y 13.

Los ítems con puntuaciones inferiores a 2.88 son: el 4, 11,12, 14, 15, 16, 17, y 18.

El ítem con la puntuación más baja fue el 15, con 1,95. El ítem con la puntuación más alta fue el 9.

El ítem 15 era el enunciado: “La manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas.”

El ítem 9 era el enunciado: “Las relaciones con otras personas no empleadas en su empresa: clientes, alumnos, pacientes, etc.”

Estos resultados parecen bastante coherentes en las dos categorías de personal analizado, y da pie a pensar que el instrumento efectivamente mide correctamente lo que pretende. Parece lógico que la manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas sea algo que preocupa poco, mientras que, al ser personal de servicios, las relaciones con los clientes sea el aspecto que más le preocupe en su trabajo. La Tabla 4.4 expone los ítems ordenados por su puntuación media.

Tabla 4.4. Puntuaciones medias de los ítems del CPCT ordenadas de mayor a menor.

Núm. Orden	Núm. Ítem	Texto ítem	Media
1	9	Las relaciones con otras personas no empleadas en su empresa: clientes, alumnos, pacientes, etc.	3.50
2	2	El ritmo de trabajo	3.48
3	6	La cantidad de trabajo	3.43
4	7	Las relaciones con compañeros	3.25
5	10	Las posturas que debe adoptar	3.23
6	1	La autonomía para realizar su trabajo	3.13
7	8	Las relaciones con jefes	3.09
8	3	El horario de trabajo	3.01
9	13	La iluminación del puesto	2.88
10	14	La temperatura y humedad en el puesto	2.86
11	4	La dificultad o complejidad de las tareas	2.80
12	18	El riesgo de perder el empleo	2.75
13	5	La monotonía	2.69
14	17	El riesgo de tener una enfermedad	2.61
15	12	El ruido existente en su puesto de trabajo	2.52
16	11	Los esfuerzos físicos que ha de realizar	2.45
17	16	El riesgo de tener un accidente	2.21
18	15	La manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas	1.95

Como se puede ver, los ítems con las puntuaciones más altas se refieren fundamentalmente a aspectos de características de la tarea y procesos de trabajo, mientras que las puntuaciones más bajas, es decir los aspectos que preocupan menos a nuestros sujetos, se refieren fundamentalmente a condiciones de seguridad.

La capacidad de discriminación u homogeneidad de los ítems se evaluó con la correlación corregida de la puntuación total del ítem respecto a la puntuación total del test, esto es, la correlación de cada ítem con todos los ítems de la escala excluido él mismo (Tabla 3), de manera que no se aumentara de forma espuria el valor del coeficiente de correlación. Como puede verse los datos apoyan la estabilidad del CPCT.

Tabla 4.5. Estadísticos descriptivos e índices de discriminación de los ítems.

Item	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
PCT1	48,64	161,127	,642	,570	,877
PCT2	48,28	166,717	,605	,563	,879
PCT3	48,76	165,827	,538	,376	,881
PCT4	48,96	170,720	,475	,408	,883
PCT5	49,09	174,372	,299	,153	,888
PCT6	48,34	171,371	,428	,452	,884
PCT7	48,53	157,456	,701	,711	,874
PCT8	48,68	161,984	,627	,575	,877
PCT9	48,26	163,439	,624	,547	,878
PCT10	48,54	167,322	,524	,370	,881
PCT11	49,32	168,200	,471	,374	,883
PCT12	49,26	168,916	,465	,304	,883
PCT13	48,90	159,666	,666	,662	,876
PCT14	48,90	164,658	,576	,554	,879
PCT15	49,82	168,278	,471	,581	,883
PCT16	49,56	168,622	,466	,606	,883
PCT17	49,16	167,102	,462	,538	,884
PCT18	49,00	172,440	,295	,261	,890

La correlación entre sí de los ítems empleados en el estudio del CPCT se presenta en la Tabla 4.6.

Tabla 4.6. Correlación ítems del PCT.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. PCT 1	1																	
2. PCT 2	,52**	1																
3. PCT 3	,51**	,51**	1															
4. PCT 4	,44**	,52**	,41**	1														
5. PCT 5	,25**	,15**	,1**	,15**	1													
6. PCT 6	,28**	,58**	,33**	,48**	,16**	1												
7. PCT 7	,65**	,49**	,42**	,40**	,31**	,38**	1											
8. PCT 8	,57**	,43**	,40**	,32**	,23**	,29**	,73**	1										
9. PCT 9	,55**	,47**	,37**	,36**	,20**	,31**	,67**	,60**	1									
10. PCT 10	,39**	,41**	,34**	,31**	,16**	,25**	,44**	,38**	,46**	1								
11. PCT 11	,22**	,30**	,26**	,21**	,12*	,29**	,23**	,21**	,20**	,42**	1							
12. PCT 12	,32**	,27**	,29**	,20**	,19**	,23**	,34**	,33**	,30**	,24**	,30**	1						
13. PCT 13	,52**	,42**	,39**	,34**	,28**	,33**	,63**	,51**	,50**	,37**	,26**	,51**	1					
14. PCT 14	,37**	,25**	,25**	,18**	,26**	,17**	,46**	,35**	,34**	,30**	,28**	,40**	,68**	1				
15. PCT 15	,19**	,24**	,21**	,16**	,12*	,06	,20**	,20**	,16**	,26**	,42**	,18**	,20**	,32**	1			
16. PCT 16	,18**	,20**	,17**	,08	,04	,09	,21**	,21**	,24**	,25**	,40**	,21**	,21**	,32**	,79**	1		
17. PCT 17	,14**	,23**	,19**	,17**	,09	,16**	,21**	,20**	,22**	,29**	,45**	,19**	,20**	,31**	,62**	,67**	1	
18. PCT 18	,12*	,08	,16**	,17**	,15**	,03	,10*	,16**	,12*	,06	,19**	,12*	,11*	,23**	,41**	,36**	,36**	1

\*p<,05; \*\*p<,01

La observación de los datos sugiere que, si nos centramos en la significatividad de los índices de correlación, la mayor parte de los ítems se encuentran correlacionados entre sí. Aparecen correlaciones significativas entre 8 ítems con todos los demás, y 10 que correlacionan con la mayoría aunque no con todos los ítems (es el caso del ítem 4 que no correlaciona con el ítem 16, el ítem 5 que no correlaciona con los ítems 16 y 17, el ítem 6 que no correlaciona con los ítems 15, 16 y 18, el ítem 10 que no correlaciona con el ítem 18, el ítem 15 que no correlaciona con el ítem 6, el ítem 16 que no correlaciona con los ítems 4, 5, y 6, el ítem 17 que no correlaciona con los ítems 5 y 10, y el ítem 18 que no correlaciona con los ítems 2, 6, y 10).

#### 4.2.2.1.2. Análisis factorial del cuestionario.

Realizamos el Análisis factorial Exploratorio (AFE) con rotación Varimax solicitando que sólo se consideren los cargas factoriales mayores o igual a .50. Previamente se realizó una evaluación mediante la media de adecuación de la muestra (KMO) (0,87) propuesta por Kaiser, Meyer y Olkin, y la prueba de Esfericidad de Bartlett ( $\chi^2=1525,30$ ;  $gl=153$ ;  $p=0.000$ )

Para la extracción de las componentes se asumió el criterio de Kaiser ( $\lambda > 1$ / autovalores  $> 1$ ). Debido al carácter exploratorio del análisis, se realizó una rotación ortogonal según el método Varimax, que supone independencia de los factores, que es el que intenta maximizar la varianza de los factores y que mejor se adapta a la estructura simple (Martínez Arias, 1996).

Para la interpretación de los factores se utilizaron los siguientes criterios: saturaciones factoriales de la solución rotada y análisis conceptual (Ver Tabla 4.7).

El análisis arrojó los cuatro factores siguientes:

Factor I: Explica el porcentaje de varianza más alto, un 34,74%. Incluye 3 ítems: 7,8 y 9. A este factor lo denominamos “Relaciones personales”.

Factor II: Explica un 12,74% de la varianza y está compuesto por 4 ítems:15,16,17 y 18. Lo denominamos “Riesgos laborales”.

Factor III. Explica un 9,35% de la varianza y está compuesto por 5 ítems: 2, 4, 6, 10 y 11. Lo denominamos “Carga de trabajo”.

Factor IV. Explica un 05,33% de la varianza y está compuesto por 2 ítems: 13 y 14. Lo denominamos “Condiciones físicas”.

Con esta propuesta de 4 factores se explicaba el 62,39%. El ítem 3 y el 12 no alcanzaron el punto de corte. Además el análisis conceptual de los factores sugirió la conveniencia de eliminar el ítem 1 del factor 1 y el ítem 5 del factor 4.

Tabla 4.7. Matriz de componente rotado CPCT

	1	2	3	4
PCT9	,804			
PCT8	,796			
PCT7	,773			
PCT1	,772			
PCT3	,512			
PCT6		,793		
PCT2		,679		
PCT11		,679		
PCT4		,662		
PCT10		,530		
PCT16			,821	
PCT15			,813	
PCT17			,786	
PCT18			,601	
PCT14				,725
PCT5				,692
PCT13	,515			,649

Con los ítems propuestos en AFE, realizamos el Análisis Factorial Confirmatorio. Cuyos resultados más destacables se observan en la tabla 4.8.

Tabla 4.8. Índices de bondad de ajuste del modelo de 4 factores.

Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,080)**	RMSEA (I.C) (0,08)**
211,23(71; p:0,00)	0,92	0,091	0,088(0,072-0,103)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA=Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.

\*Valor mínimo aceptable; \*\*valor máximo aceptable. I.C. Intervalo de confianza.

Estos resultados con 4 factores muestran un ajuste razonable, aunque con valores por debajo del estándar. Para obtener un mejor ajuste, siguiendo las recomendaciones del Test de Lagrange, calculamos la correlación de los errores de los ítems: 6 y 9; y 6 y 10, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 4.9. Índice de bondad de ajuste del modelo de 4 factores corregido.

Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,080)**	RMSEA (I.C) (0,08)**
166,48 (68; p:0,00)	0,94	0,87	0,76(0,059-0,092)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA=Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.

\*Valor mínimo aceptable; \*\*valor máximo aceptable. I.C. Intervalo de confianza.

A excepción del valor obtenido en el SRMR, el resto de índices presentan un valor adecuado, por lo que se puede concluir que el ajuste es razonable.

Con esta agrupación se realizó el análisis de la fiabilidad del cuestionario, que obtuvo un valor de 0,88. Igualmente se calculó la fiabilidad de cada uno de los factores, obteniéndose para todos ellos valores aceptables (>0,70) (Ver Tabla 4.10).

Tabla 4.10. Índices de fiabilidad de los factores finales del CPCT.

Factor	Nombre	Alfa de Cronbach
Factor 1:	PCT-Relaciones personales.	,871.
Factor 2.	PCT-Riesgos laborales	,809.
Factor 3.	PCT-Cantidad /Dificultad de trabajo.	,770.
Factor 4.	PCT-Condiciones físicas.	,777.

#### 4.2.2.1.3. Conclusiones sobre el CPCT.

El Cuestionario de Percepción de Condiciones de Trabajo (CPCT) ha quedado validado como un cuestionario para medirlo que su denominación indica, y con un alto nivel de fiabilidad.

Los ítems del CPCT tienen una alta capacidad discriminativa y son explicados en gran medida por los factores.

Con respecto a la estructura factorial, hemos encontrado una estructura de 4 factores. Frente a la estructura conceptual supuesta de 6 factores, nos encontramos que los ítems 1, 3, 5, 10 y 12 no entran en el modelo, por lo que el factor conceptual supuesto 2 desaparece. Los ítems restantes de los factores conceptuales 3 y 4, “Carga mental” y “Condiciones de empleo”, (2, 4, y 6), pasan a constituir el nuevo factor 3 “Cantidad/Dificultad de trabajo”. Esos ítems son “Ritmo de trabajo”, “Dificultad o complejidad de las tareas” y “Cantidad de trabajo”.

Los ítems excluidos son “Horario de trabajo”, “Monotonía”, “Posturas a adoptar” y “Esfuerzos físicos a realizar”.

La varianza explicada es alta, pero no se distribuye de manera homogénea entre los 4 factores. Se da la situación habitual en la que el primer factor extraído “tira” de la varianza y los demás explican cantidades bastante inferiores de ella. Sin embargo, el estudio cualitativo de los ítems muestra una alta coherencia teórica de los ítems dentro de cada factor. La fiabilidad del cuestionario no cambia cuando se eliminan los ítems citados.

Aunque somos conscientes de la necesidad de seguir trabajando en esta línea para perfeccionar el instrumento, podemos concluir que las satisfactorias características psicométricas encontradas en este cuestionario lo convierten en un instrumento válido y fiable en español, para evaluar justamente la experiencia personal de las condiciones de trabajo.

Entre las limitaciones del análisis hay que asumir que no podemos descartar elementos de sesgo inherentes al cuestionario auto-administrado que hayan podido influir en la respuesta, como el efecto halo derivado del contacto del sujeto con otros sujetos en su medio laboral, que puede llevar a magnificar determinados aspectos en el momento de la cumplimentación. Aunque tenemos validez de contenido y de constructo, no hemos obtenido la validez de criterio.

En resumen, el CPCT se presenta como un instrumento con elevada fiabilidad y reúne los requisitos exigibles de brevedad, precisión, sencillez y concreción, para medir la percepción de las condiciones de trabajo. Además, al evaluar la “preocupación” por la correspondiente condición de trabajo, está midiendo un aspecto más relacionado con la CVL que los cuestionarios que miden la “mera ocurrencia de una condición de trabajo”. Eso es más interesante, puesto que esa mera ocurrencia puede ser percibida de manera muy diferente por las diferentes personas.

4.2.2. Relaciones entre PCT (total y sus factores) y las variables sociodemográficas y laborales: Sexo, Edad, Estado civil, Núm. Hijos, Nivel de estudios, Sector de actividad, Años trabajados, Turno, Contrato, Duración contrato, Horario.

#### 4.2.2.1. PCT y Sexo.

Hemos encontrado diferencias significativas en la puntuación total de la PCT (PCT-Total) entre los dos sexos, (hombres 2,77; mujeres: 3,01) ( $t=3,20$ ;  $p< 0,01$ ). La puntuación en PCT-Total es mayor en las mujeres, lo que se puede interpretar como que las mujeres perciben que sus CT son peores, de lo que las perciben los hombres.

Si consideramos los factores del cuestionario de PCT, encontramos que las diferencias significativas se producen en los factores “Relaciones personales” ( $t= 2,154$ ;  $p<0,05$ ), y “Cargas de trabajo” ( $t= 3,43$ ;  $p<0,01$ ). En ellos las mujeres muestran más preocupación que los hombres (Ver Tabla 4.11)

Estos resultados muestran que **nuestra Hipótesis 1.1 (“Las mujeres tendrán mayor PCT (más preocupación por sus CT) que los hombres”) se cumple.**

Hay que matizar el resultado, puesto que hay un factor en el que esa diferencia no se produce de manera significativa, el PCT-Riesgos laborales, aunque las mujeres siguen puntuando mayor en preocupación por la manipulación de sustancias nocivas, el riesgo de tener un accidente, de tener una enfermedad, o de perder el empleo.

Tabla 4.11. Diferencias entre sexos en los factores de PCT y el PCT total.

	1 Hombres		2 Mujeres		t	p
	M	DT	M	DT		
PCT-Relaciones personales	3,13	1,16	3,36	1,14	-2,15*	0,032
PCT-Cargas trabajo	3,14	0,94	3,34	0,90	-3,44**	0,001
PCT-Riesgos laborales	2,28	1,03	2,49	1,09	-1,89	0,059
PCT-Condiciones físicas	2,63	1,08	2,88	1,10	-1,93*	0,054
PCT-Total	49,97	13,11	53,57	13,51	-3,21**	0,001

\*  $p < 0,05$ ; p < \*\* 0,01.

#### 4.2.2.2. PCT y Edad

Encontramos una correlación negativa significativa entre PCT-Total y la edad: la puntuación total en PCT desciende al aumentar la edad. Si consideramos las diferentes dimensiones de PCT, los resultados muestran sólo una correlación negativa significativa en el caso del factor “PCT-Riesgos laborales”, en el mismo sentido: a mayor edad menor preocupación por los riesgos laborales (Ver Tabla 4.12).

Tabla 4.12. Correlaciones entre la puntuación total y los factores de PCT y la edad.

Correlaciones PCT/Edad	
PCT-Condiciones físicas	-,031
PCT-Cargas de trabajo	-,053
PCT-Riesgos Laborales	-,185**
PCT-Relaciones personales	-,085
PCT-Total	-,120*

\*  $p < 0,05$ ; p < \*\* 0,01.

#### 4.2.2.3. PCT y Estado civil.

Respecto al estado civil, sólo aparecen diferencias significativas en el factor “PCT-Riesgos laborales”: los viudos, los solteros viviendo con sus padres y los solteros viviendo solos, tienen más preocupación por los “riesgos laborales” que los demás ( $F = 1,109$ ;  $p < 0,05$ ) (ver tabla 4.13).

Tabla 4.13. Análisis de varianza para los efectos del estado civil sobre la PCT y sus factores.

Fuente		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F
PCT-Relaciones personales	Inter-grupos	6,550	5	1,310	,909
	Intra-grupos	560,737	389	1,441	
PCT-Cargas Trabajo	Inter-grupos	2,288	5	,458	,672
	Intra-grupos	264,910	389	,681	
PCT-Riesgos Laborales	Inter-grupos	21,638	5	4,328	3,957**
	Intra-grupos	425,380	389	1,094	
PCT-Condiciones Físicas	Inter-grupos	9,750	5	1,950	1,284
	Intra-grupos	590,665	389	1,518	
PCT-Total	Inter-grupos	4,831	5	,966	1,619
	Intra-grupos	232,081	389	,597	

\*\* $p < .01$ .

#### 4.2.2.4. PCT y Número de Hijos

El número de hijos sólo correlaciona con el factor “PCT-Riesgos Laborales” (Correlación de Pearson =  $-0,184$ ;  $p < .01$ ). Es decir, a mayor número de hijos mayor preocupación por los riesgos laborales (Ver Tabla 4.14.).

Tabla 4.14. Correlación entre número de hijos y PCT.

PCT- Relaciones personales	PCT- Cargas Trabajo	PCT- Riesgos Laborales	PCT- Condiciones Físicas	PCT-Total
-,039	,033	-,184**	,035	-,065

\*\* $p < 0,01$ .

## 4.2.2.5. PCT y Nivel de estudios.

El nivel de estudios sólo introduce diferencias en el caso del factor “PCT-Riesgos Laborales” ( $F = 2,688$ ;  $p < .05$ ) (Ver Tabla 4.15). Los sujetos que tienen bachillerato o formación profesional tienen más preocupación por los riesgos laborales que el resto de los sujetos con otros estudios.

Tabla 4.15. ANOVA para los efectos del nivel de estudios sobre la PCT y sus factores.

		Media cuadrática	GL	F	Sig.
PCT- Relaciones personales	Inter-grupos	1,481	6	1,029	,406
	Intra-grupos	1,439	388		
PCT- Riesgos Laborales	Inter-grupos	2,961	6	2,677*	,015
	Intra-grupos	1,113	388		
PCT-Cargas trabajo	Inter-grupos	1,238	6	1,849	,089
	Intra-grupos	,670	388		
PCT- Condiciones físicas	Inter-grupos	3,028	6	2,018	,062
	Intra-grupos	1,501	388		
PCT- Total	Inter-grupos	1,003	6	1,685	,123
	Intra-grupos	,595	388		

\*.p < 0,05

## 4.2.2.6. PCT y Sector de actividad

Hay diferencias significativas entre ambos sectores en cuanto a la percepción de las condiciones de trabajo, en el caso de la PCT-Riesgos Laborales y en el de PCT-Cargas de trabajo, pero en factores diferentes en cada sector. Los profesionales sanitarios tienen mayor preocupación por sus condiciones de trabajo ligadas a riesgos laborales, pero los educativos tienen mayor preocupación por sus condiciones de trabajo ligadas a cargas de trabajo (Ver Tabla 4.16). Así pues, la hipótesis 1.4 (Los trabajadores sanitarios tendrán una mayor PCT que los trabajadores educativos) no se confirma,

aunque los resultados son interesantes en cuanto que la importancia que ciertas PCT tienen en cada sector de actividad.

Tabla 4.16. ANOVA para los efectos del sector sobre la PCT y sus factores.

		Suma de cuadrados	GL	Media cuadrática	F
PCT-Relaciones personales	Inter-grupos	1,339	1	1,339	,930
	Intra-grupos	565,947	393	1,440	
PCT-Cargas Trabajo	Inter-grupos	2,999	1	2,999	4,461*
	Intra-grupos	264,199	393	,672	
PCT-Riesgos laborales	Inter-grupos	49,527	1	49,527	48,968**
	Intra-grupos	397,491	393	1,011	
PCT-Condiciones Físicas	Inter-grupos	3,154	1	3,154	2,076
	Intra-grupos	597,261	393	1,520	
PCT-Total	Inter-grupos	4,526	1	4,526	7,655**
	Intra-grupos	232,385	393	,591	

\* $p < 0.01$ ; \*\* $p < 0.05$ .

#### 4.2.2.7. PCT y Años Trabajados en el Puesto

El número de años trabajado en el puesto sólo se relaciona significativa y negativamente con el factor “PCT-Riesgos Laborales” (Correlación de Pearson =  $-0,162$ ;  $p < 0,01$ ). Los años trabajados en la empresa también correlaciona significativa y negativamente con PCT-Total (Correlación de Pearson =  $-0,110$ ;  $p < 0,05$ ) y con el factor PCT-Riesgos laborales (Correlación de Pearson =  $-0,161$ ;  $p < 0,01$ ) (Ver Tabla 4.17).

Tabla 4.17. Correlaciones entre PCT y Años trabajados en el puesto y empresa

Variables	Años en el puesto	Años en la empresa
PPCT-Relaciones personales	-,019	-,069
PCT-Cargas Trabajo	-,060	-,071
PCT-Riesgos laborales	-,162**	-,161**
PCT-Condiciones físicas	,035	,013
PCT-Total	-,085	-,110*

\*p&lt;0,05; \*\* p&lt; 0,01.

#### 4.2.2.8. PCT y Turno

Sólo hay diferencias significativas por tipo de turno en PCT-Riesgos laborales ( $F = 4,018$ ;  $p < 0,05$ ). Los que trabajan tarde y noche tienen mayor preocupación por sus condiciones de trabajo relacionadas con los riesgos laborales (Ver Tabla 4.18).

Tabla 4.18. ANOVA para los efectos del turno sobre la PCT y sus factores

		Suma de cuadrados	GL	Media cuadrática	F
PCT-Relaciones personales	Inter-grupos	5,229	3	1,743	1,215
	Intra-grupos	559,443	390	1,434	
PCT-Cargas Trabajo	Inter-grupos	2,472	3	,824	1,214
	Intra-grupos	264,649	390	,679	
PCT-Riesgos laborales	Inter-grupos	13,451	3	4,484	4,034**
	Intra-grupos	433,433	390	1,111	
PCT-Condiciones Físicas	Inter-grupos	,129	3	,043	,028
	Intra-grupos	596,777	390	1,530	
PCT-Total	Inter-grupos	2,638	3	,879	1,466
	Intra-grupos	233,903	390	,600	

p&lt; \*\* 0,01.

#### 4.2.2.9. PCT y Tipo de Contrato.

Encontramos diferencias significativas por tipo de contrato en PCT-Total ( $F=8,314$ ;  $p< 0,01$ ); en PCT-Cargas de Trabajo ( $F=15,395$ ;  $p<0,01$ ) y en PCT-Riesgos laborales ( $F=112,673$ ;  $p<0,01$ ). En los dos casos, los sujetos con un contrato de duración definida tienen una preocupación mayor por sus condiciones de trabajo, en general, y en las relacionadas con riesgos laborales, que los que tienen un contrato indefinido (Ver Tabla 4.19.).

Tabla 4.19. ANOVA de un factor para los efectos del tipo de contrato sobre la PCT y sus factores.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
PCT-Relaciones personales	Inter-grupos	3,360	1	3,360	2,341	,127
	Intra-grupos	563,927	393	1,435		
	Total	567,287	394			
PCT-Cargas Trabajo	Inter-grupos	2,417	1	2,417	3,587	,059
	Intra-grupos	264,782	393	,674		
	Total	267,198	394			
PCT-Riesgos Laborales	Inter-grupos	13,965	1	13,965	12,673	,000
	Intra-grupos	433,053	393	1,102		
	Total	447,018	394			
PCT-Condiciones Físicas	Inter-grupos	1,954	1	1,954	1,283	,258
	Intra-grupos	598,461	393	1,523		
	Total	600,415	394			
PCT-Total	Inter-grupos	4,908	1	4,908	8,314	,004
	Intra-grupos	232,004	393	,590		
	Total	236,912	394			

\* $p< 0,05$ ;  $p< ** 0,01$ .

#### 4.2.2.10. PCT y Horario.

También en este caso encontramos diferencias significativas en PCT entre los trabajadores con horario fijo y los que tienen horario rotatorio.

Encontramos diferencias significativas en PCT-Total ( $F=14,462$ ;  $p < 0,01$ ), en PCT-Cargas de trabajo ( $F=15,395$ ;  $p < 0,01$ ), en PCT-Riesgos laborales ( $F= 41,840$ ;  $p < 0,01$ ). En los dos casos, los sujetos con turno rotatorio tienen una preocupación mayor por sus condiciones de trabajo, en general, y en las relacionadas con las cargas de trabajo y los riesgos laborales en particular, que los que tienen turno fijo (Ver Tabla 4.20).

Tabla 4.20. ANOVA de un factor para los efectos del horario de trabajo sobre la PCT y sus factores.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
PCT-Relaciones personales	Inter-grupos	,966	1	,966	,672	,413
	Intra-grupos	563,705	392	1,438		
	Total	564,671	393			
PCT-Cargas Trabajo	Inter-grupos	10,094	1	10,094	15,395**	,000
	Intra-grupos	257,026	392	,656		
	Total	267,121	393			
PCT-Riesgos Laborales	Inter-grupos	43,098	1	43,098	41,840**	,000
	Intra-grupos	403,785	392	1,030		
	Total	446,883	393			
PCT-Condición Físicas	Inter-grupos	,503	1	,503	,330	,566
	Intra-grupos	596,403	392	1,521		
	Total	596,906	393			
PCT-Total	Inter-grupos	8,416	1	8,416	14,462**	,000
	Intra-grupos	228,125	392	,582		
	Total	236,541	393			

$p < ** 0,01$ .

#### 4.2.3. Resumen de resultados referidos a la PCT.

La mayoría de los sujetos de nuestro estudio están “moderadamente” preocupados por sus condiciones de trabajo, o, dicho de otra manera, perciben sus CT como “razonablemente buenas”.

La puntuación en PCT-Total es mayor en las mujeres, lo que se puede interpretar como que las mujeres perciben que sus PCT son peores, de lo que las perciben los hombres. Las mujeres muestran más preocupación que los hombres en los factores “Relaciones personales” y “Cargas de trabajo”. Sin embargo, no hay diferencias entre mujeres y hombres en preocupación por la manipulación de sustancias nocivas, el riesgo de tener un accidente, de tener una enfermedad, o de perder el empleo (PCT-Riesgos laborales). **Entendemos que se cumple la hipótesis 1 1. (Las mujeres tendrán peor PCT que los hombres).**

La puntuación total en PCT desciende al aumentar la edad. En lo que respecta a las diferentes dimensiones de PCT, sólo encontramos una correlación negativa significativa en el caso del factor “PCT-Riesgos laborales”, en el mismo sentido: a mayor edad menor preocupación por los riesgos laborales.

Respecto al estado civil, sólo encontramos diferencias significativas en el factor “PCT-Riesgos laborales”: los viudos, los solteros viviendo con sus padres y los solteros viviendo solos, es decir, los “singles” tienen más preocupación por los “riesgos laborales” que los demás.

En el caso del número de hijos sólo encontramos una relación significativa negativa con el factor “PCT-Riesgos Laborales” (Correlación de Pearson =  $-.184$ ;  $p < .01$ ). Es decir, a mayor número de hijos menor preocupación por los riesgos laborales. Aunque no parece que este resultado tenga un significado conceptual de interés, podría explicarse porque el número de hijos correlaciona positiva y significativamente con el número de años trabajados tanto en el

puesto (Corr. de Pearson=0,531;  $p<0,000$ ), como en la empresa (Corr. de Pearson=0,571;  $p<0,000$ ).

En cuanto al nivel de estudios, los sujetos que tienen bachillerato o formación profesional tienen más preocupación por los riesgos laborales que el resto de los sujetos con otros estudios.

Los resultados referidos al sector de actividad muestran que hay diferencias significativas entre ambos sectores en cuanto a la percepción de las condiciones de trabajo, pero en factores diferentes en cada sector. Los profesionales sanitarios tienen mayor preocupación por sus condiciones de trabajo ligadas a los riesgos laborales, pero los profesionales educativos tienen mayor preocupación por sus condiciones de trabajo ligadas a las condiciones físicas del trabajo. **La hipótesis 1.4 (Los trabajadores sanitarios tendrán una peor PCT que los trabajadores educativos) no se cumple.**

Encontramos que el número de años trabajado en el puesto sólo se relacionó significativa y negativamente con la preocupación por los Riesgos Laborales. Asimismo, los años trabajados en la empresa también correlacionaron significativa y negativamente con la preocupación general por los riesgos laborales, pero también con la preocupación general por las condiciones de trabajo.

Los que trabajan tarde y noche tienen mayor preocupación por sus condiciones de trabajo relacionadas con los riesgos laborales.

Los sujetos con un contrato de duración definida tienen una preocupación mayor por sus condiciones de trabajo, en general, y en las relacionadas con riesgos laborales, que los que tienen un contrato indefinido

Finalmente, los sujetos con turno rotatorio tienen una preocupación mayor por sus condiciones de trabajo, en general, y en las relacionadas con las cargas de trabajo y los riesgos laborales en particular, que los que tienen turno fijo.

#### 4.3. La satisfacción laboral (SL) de los trabajadores estudiados

La población estudiada presenta una puntuación media alta en SL (3,64; DT=0,40) por encima de la “media abstracta” que sería 2,50. La puntuación mínima de la muestra es de 2,50, coincidiendo con esa “media abstracta”, y muy por encima de la mínima posible del cuestionario que es 1. Las puntuaciones de “Satisfacción Laboral” se distribuyen de una manera normal en la población estudiada, alrededor de la media.

##### 4.3.1. Análisis de los ítems del cuestionario de SL

Es interesante señalar que los ítems 10 y 4 (el de mayor y el de menor puntuación) son respectivamente: “Tengo la sensación de estar haciendo algo que vale la pena” y “Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo”, lo cual podría indicar que los sujetos estudiados tienen un nivel alto de implicación con su tarea y que no están sometidos a una excesiva presión laboral (creen que tienen suficiente capacidad para responder a las demandas laborales). Todo indica que los sujetos de nuestra muestra están interesados por su trabajo, piensan que es algo que vale la pena, y que están capacitados para realizarlo (Ver Tabla 4.21). Las correlaciones obtenidas también confirman estos resultados (Ver siguiente apartado).

Tabla 4.21. Descriptiva de los ítems del cuestionario de SL.

	Mínimo	Máximo	Media	D.T.
SL1	1	5	3,20	1,15
SL4	1	5	2,60	1,14
SL5	1	5	2,79	1,17
SL6	1	5	4,14	,85
SL7	1	5	3,70	,98
SL8	1	5	3,83	1,10
SL9	1	5	4,47	,80
SL10	1	5	4,54	,82
SL11	1	5	3,79	1,01
SL12	1	5	3,94	,89
SL13	1	5	4,24	,77
SL14	1	5	3,22	1,10
SL15	1	5	3,88	,97
SL16	1	5	2,78	1,05
SL17	1	5	2,98	1,16
SL19	1	5	3,44	1,01
SL20	1	5	3,39	1,08
SL21	1	5	4,44	,78
SL22	1	5	3,61	1,14
SL23	1	5	3,75	1,13

#### 4.3.2. Correlaciones entre las dimensiones/factores de la SL

Tabla 4.22. Correlación de Pearson entre los factores del cuestionario de SL.

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. SL-Competencia laboral	1							
2. SL Carga trabajo	,271**	1						
3. SL-Rutina	,108*	,041	1					
4. SL-Valoración trabajo	,235**	,173**	,350**	1				
5. SL-Reconocimiento	,147**	,136**	,204**	,381**	1			
6. SL-Presión laboral	,132**	,175**	-,166**	-,032	,004	1		
7. SL-Relaciones Personales	,258**	,093	,194**	,349**	,272**	-,047	1	
8. SL-Total	,622**	,481**	,449**	,623**	,582**	,304**	,499**	1

\*p<0.05; \*\*p<0.01.

La “satisfacción total” correlaciona y positiva y significativamente con todas la dimensiones de la escala.

La SL derivada de la “competencia laboral” correlaciona positivamente con todas las otras dimensiones de la escala.

La SL relacionada con “la carga de trabajo” correlaciona positiva y significativamente con todas las dimensiones, excepto con las relacionadas con la rutina y con las relaciones personales.

La satisfacción con “la rutina” tiene una relación positiva significativa con todas las dimensiones, menos con la relacionada con la presión laboral (con la que tiene una relación significativa negativa), y con la relacionada con la “carga de trabajo”, con la que no tiene relación significativa.

La satisfacción con la “valoración del trabajo” tiene una relación positiva significativa con todas las dimensiones excepto con la relacionada con la presión laboral.

La satisfacción derivada del “reconocimiento” se relaciona positiva y significativamente con todas las dimensiones salvo con la relacionada con la “presión laboral”

La presión laboral se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción derivada de la competencia laboral, y con la derivada de la carga de trabajo. Tiene una relación significativa negativa con la satisfacción derivada de la “rutina”.

La SL derivada de las “relaciones personales” correlaciona positiva y significativamente con todas las dimensiones menos con la SL derivada de la “carga de trabajo” y la derivada de la “presión laboral”.

#### 4.3.3. Validez y Fiabilidad de la escala de SL con los datos de nuestro estudio.

##### 4.3.3.1. Análisis factorial de la escala de SL.

La validez de constructo se analizó mediante análisis factorial exploratorio (AFE) utilizando una mitad de la muestra, obtenida por procedimiento aleatorio. Previamente se realizó una evaluación mediante la media de adecuación de la muestra (KMO) (0,71) propuesta por Kaiser, Meyer y Olkin (Kaiser, 1970; Cerny, y Kaiser, 1977; Dziuban, y Shirkey, 1974) y la prueba de Esfericidad de Bartlett (1947).

Para la extracción de las componentes se asumió el criterio de Kaiser ( $\lambda > 1$ / autovalores  $> 1$ ). Debido al carácter exploratorio del análisis, se realizó una rotación ortogonal según el método Varimax, que supone independencia de los factores, que es el que intenta maximizar la varianza de los factores y que mejor se adapta a la estructura simple (Martínez Arias, 1996). Además minimiza el número de variables con cargas altas en un factor, mejorando así la capacidad de interpretación, aceptándose los que poseen una carga factorial igual o superior a 0.50.

Como resultado de este primer análisis exploratorio, aparecieron siete factores (Ver Tabla 4.23):

Factor I: Explica el porcentaje de varianza más alto, un 16,37%. incluye 4 ítems: 20, 21, 22 y 23. A este factor lo denominamos "Competencia laboral".

Factor II: Explica un 12,77% de la varianza y está compuesto por 2 ítems: 17 y 19. Lo denominamos "Cargas de trabajo".

Factor III. Explica un 7,76% de la varianza y está compuesto por 4 ítems: 1, 6, 8 y 9. Lo denominamos “Rutina”.

Factor IV. Explica un 6,96% de la varianza y está compuesto por 3 ítems: 7, 10 y 11. Lo denominamos “Valoración del trabajo”.

Factor V. Explica un 5,45% de la varianza y está compuesto por 3 ítems: 14, 15 y 16. Lo denominamos “Reconocimiento”

Factor VI. Explica un 5,13% de la varianza y está compuesto por 2 ítems: 4, y 5. Lo denominamos “Presión laboral”

Factor VII. Explica un 4,46% de la varianza y está compuesto por 2 ítems: 12 y 13. Lo denominamos “Relaciones Personales”.

La varianza total explicada era de 58,89%.

Los ítems 2, 3, 18 no entraron en el modelo porque no superaron el punto de corte (.50).

Tabla 4.23. Matriz de componente rotado<sup>a</sup> del cuestionario de SL.

	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
SL21	,638						
SL22	,604						
SL20	,577						
SL23	,530						
SL17		,852					
SL19		,838					
SL8			,752				
SL9			,544				
SL1			,538				
SL6			,519				
SL7				,684			
SL11				,675			
SL10				,500			
SL14					,792		
SL16					,693		
SL15					,610		
SL5						,789	
SL4						,739	
SL12							,762
SL13							,672

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

<sup>a</sup>. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

Seguidamente se procedió al Análisis Factorial Confirmatorio (AFC). Para realizar dicho análisis se utilizó la otra mitad de la muestra. Tras la revisión conceptual de los ítems se eliminaron los ítems 6, 7 y 20, debido a su falta de coherencia en los factores en los que aparecían agrupados.

En primer lugar se puso a prueba la solución unifactorial, obteniéndose un ajuste muy pobre (ver Tabla 4.24).

Tabla 4.24. Índices de bondad de ajuste del modelo de 1 factor para el cuestionario SL.

Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,080)**	RMSEA (I.C) (0,08)**
408,5 (119; p:0,00)	0,54	0,103	0,95 (0,083-0,106)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA=Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.

\*Valor mínimo aceptable; \*\*valor máximo aceptable. I.C. Intervalo de confianza.

Tras este resultado se puso a prueba la solución propuesta en el AFE con 7 factores, con los resultados que se presentan en la Tabla 4.25.

Tabla 4.25. Índice de bondad de ajuste del modelo de 7 factores (1) para el cuestionario de SL.

Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,080)**	RMSEA (I.C) (0,08)**
201,54 (99; p:0,00)	0,855	0,071	0,058 (0,043 – 0,073)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA= Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.

\*Valor mínimo aceptable; \*\*valor máximo aceptable; I.C. Intervalo de confianza.

Como se observa en la tabla anterior, el ajuste del modelo con 7 factores, aunque era pobre, se acerca a los valores aceptables. Con el objetivo de obtener un mejor ajuste, se siguen las recomendaciones del Test de Lagrange, que propone la correlación de los errores de los ítems: 21 y 23; 8 y 22; 8 y 23. Obteniéndose los siguientes resultados que se presentan en la tabla 4.26.

Tabla 4.26. Índice de bondad de ajuste del modelo de 7 factores (2) para el cuestionario de SL.

Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,080)**	RMSEA (I.C) (0,08)**
171,96 (96 p:0,00)	0,90	0,067	0,050 (0,032-0,066)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA= Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.

\*Valor mínimo aceptable; \*\*valor máximo aceptable; I.C. Intervalo de confianza.

De este modo, el ajuste se consideró adecuado.

La escala final queda, pues, compuesta con los ítems: 1,4, 5,8, 9,10, 11, 12,13, 14, 15, 16, 17, 19,21, 22 y 23. Y su distribución por factores y fiabilidades fueron:

Factor I: “Competencia laboral”: Explica el porcentaje de varianza más alto, un 16,37%. incluye 3 ítems: 21, 22 y 23. Alfa de Cronbach = 0,571.

Factor II: “Cargas de trabajo”: Explica un 12,77% de la varianza y está compuesto por 2 ítems: 17 y 19. Alfa de Cronbach = 0,707.

Factor III: “Rutina”: Explica un 7,76% de la varianza y está compuesto por 3 ítems: 1, 8 y 9. Alfa de Cronbach = 0,521.

Factor IV: “Valoración del trabajo”: Explica un 6,96% de la varianza y está compuesto por 2 ítems: 10 y 11. Alfa de Cronbach = 0,592.

Factor V: “Reconocimiento”. Explica un 5,45% de la varianza y está compuesto por 3 ítems: 14, 15 y 16. Alfa de Cronbach = 0,705.

Factor VI: “Presión laboral”. Explica un 5,13% de la varianza y está compuesto por 2 ítems: 4, y 5. Alfa de Cronbach = 0,543.

Factor VII: “Relaciones personales”. Explica un 4,46% de la varianza y está compuesto por 2 ítems: 12 y 13. Alfa de Cronbach = 0,536.

La fiabilidad de la escala total fue de un alfa de Cronbach de 0.678. Los valores de fiabilidad obtenidos pueden ser considerados suficientes (Nunnally, 1978).

En suma, tras el análisis psicométrico obtuvimos una nueva propuesta de cuestionario para medir la satisfacción laboral de los profesionales de servicios formado por 17 ítems agrupados en 7 factores con adecuadas propiedades psicométricas, lo que entendemos que mejora el cuestionario original. Utilizaremos los siete factores con la denominación: SL-Competencia laboral, SL-Cargas de trabajo, SL-Rutina, SL-Valoración del trabajo, SL-Reconocimiento, SL-Presión laboral, y SL-Relaciones personales.

4.3.4. SL (total y sus factores) y las variables sociodemográficas y laborales: Sexo, Edad, Estado civil, Núm. Hijos, Nivel de estudios, Sector de actividad, Años trabajados, Turno, Contrato, Horario.

#### 4.3.4.1. SL y sexo

Sólo hemos encontrado diferencias significativas por razón del sexo en la SL relacionada con la carga de trabajo: las mujeres se sienten más satisfechas que los hombres ( $F= 4,482$ ;  $p<0,05$ ) (Ver Tabla 4.27). **La hipótesis 1.2 no se ha confirmado.**

Tabla 4.27. ANOVA de un factor para los efectos del sexo sobre la SL y sus factores.

Fuente		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
SL-Competencia Laboral	Inter-grupos	,111	1	,111	,195	,659
	Intra-grupos	222,685	392	,568		
SL-Carga de trabajo	Inter-grupos	4,556	1	4,556	4,482	,035*
	Intra-grupos	398,482	392	1,017		
SL-Rutina	Inter-grupos	,704	1	,704	1,323	,251
	Intra-grupos	208,683	392	,532		
SL-Valoración trabajo	Inter-grupos	,919	1	,919	1,647	,200
	Intra-grupos	218,685	392	,558		
SL-Reconocimiento	Inter-grupos	,094	1	,094	,155	,694
	Intra-grupos	238,451	392	,608		
SL-Presión Laboral	Inter-grupos	,488	1	,488	,534	,465
	Intra-grupos	357,736	392	,913		
SL-Relaciones Personales	Inter-grupos	1,222	1	1,222	2,631	,106
	Intra-grupos	182,146	392	,465		
SL-Total	Inter-grupos	,013	1	,013	,074	,786
	Intra-grupos	67,394	392	,172		

\*p &lt; 0.05

#### 4.3.4.2. SL y edad

Sólo encontramos una correlación negativa significativa entre la SL relacionada con la Carga de Trabajo y la edad (Correlación de Pearson: -,126; p<0.05), así como entre la SL relacionada con la rutina y la edad (Correlación de Pearson: -,105; p<0.05). A mayor edad, menor SL referida a esas dimensiones de la SL (Ver Tabla 4.28).

Tabla 4.28. Correlación de la edad con la SL.

	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
SL-Total	-,044	,382
SL-Competencia laboral	,087	,086
SL-Carga trabajo	-,126 <sup>*</sup>	,012
SL-Rutina	-,105 <sup>*</sup>	,038
SL-Valoración trabajo	-,020	,694
SL-Reconocimiento	-,006	,905
SL-Presión laboral	-,020	,698
SL-Relaciones personales	-,012	,817

\*p<0,05

#### 4.3.4.3. SL y Estado civil

Hay diferencias significativas por razón del estado civil en el caso de la Satisfacción Laboral Total ( $F=2,252$ ;  $p<0,05$ ), de la SL-Competencia Laboral ( $F=2,809$ ;  $p<0,05$ ), y de la SL-Reconocimiento ( $F=3,022$ ;  $p<0,01$ ). Los casados y los que viven en pareja tienen mayor SL en general que el resto de los sujetos; los casados experimentan más SL relacionada con la competencia laboral que el resto de los grupos. En el caso de la SL-Reconocimiento, todos los grupos experimentan más SL que los solteros que viven solos (Ver Tabla 4.29)

Tabla 4.29. ANOVA de un factor para los efectos del estado civil sobre la SL y sus factores.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
SL-Total	Inter-grupos	1,902	5	,380	2,252*	,049
	Intra-grupos	65,699	389	,169		
SL-Competencia laboral	Inter-grupos	7,804	5	1,561	2,809*	,017
	Intra-grupos	216,127	389	,556		
SL-Carga Trabajo	Inter-grupos	8,784	5	1,757	1,733	,126
	Intra-grupos	394,446	389	1,014		
SL-Rutina	Inter-grupos	3,857	5	,771	1,460	,202
	Intra-grupos	205,559	389	,528		
SL-Valoración Trabajo	Inter-grupos	3,102	5	,620	1,111	,354
	Intra-grupos	217,202	389	,558		
SL-Reconocimiento	Inter-grupos	8,924	5	1,785	3,022*	,011
	Intra-grupos	229,761	389	,591		
SL-Presión Laboral	Inter-grupos	5,575	5	1,115	1,224	,297
	Intra-grupos	354,359	389	,911		
SL-Relaciones personales	Inter-grupos	3,926	5	,785	1,701	,133
	Intra-grupos	179,608	389	,462		

\*p&lt;0,05

#### 4.3.4.4. SL y Número de hijos

Encontramos correlaciones negativas significativas entre el número de hijos y la SL-Carga de trabajo (Correlación de Pearson = - 0, 127;  $p < 0,05$ ) y la SL-Presión Laboral (Correlación de Pearson = -0, 120;  $p < 0,05$ ) (Ver Tabla 4.30).

Tabla 4.30. Correlación entre número de hijos y SL y sus dimensiones.

	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
SL-Total	-,009	,855
SL-Competencia laboral	,091	,072
SL-Carga trabajo	-,127*	,012
SL-Rutina	-,082	,103
SL-Valoración trabajo	,046	,359
SL-Reconocimiento	,091	,073
SL-Presión laboral	-,120*	,018
SL-Relaciones personales	,024	,632

\*p<0,05

#### 4.3.4.5. SL y Nivel de estudios

La única dimensión de la SL en la que encontramos diferencias por razón del nivel de estudios es en la dimensión SL-Rutina (F=2,502; p<0,05). (Ver Tabla 4.31)

Tabla 4.31. ANOVA de un factor para los efectos del nivel de estudios sobre la SL y sus factores.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
SL-Total	Inter-grupos	,653	6	,109	,630	,706
	Intra-grupos	66,948	388	,173		
SL-Competencia laboral	Inter-grupos	4,488	6	,748	1,323	,246
	Intra-grupos	219,443	388	,566		
SL-Carga Trabajo	Inter-grupos	8,685	6	1,448	1,424	,204
	Intra-grupos	394,545	388	1,017		
SL-Rutina	Inter-grupos	7,802	6	1,300	2,502	,022*
	Intra-grupos	201,614	388	,520		
SL-Valoración Trabajo	Inter-grupos	1,333	6	,222	,394	,883
	Intra-grupos	218,970	388	,564		
SL-Reconocimiento	Inter-grupos	1,247	6	,208	,340	,916
	Intra-grupos	237,438	388	,612		
SL-Presión Laboral	Inter-grupos	4,541	6	,757	,826	,550
	Intra-grupos	355,393	388	,916		
SL-Relaciones personales	Inter-grupos	4,235	6	,706	1,528	,168
	Intra-grupos	179,299	388	,462		

\*p<0.05

## 4.3.4.6. SL y Sector de actividad

La única dimensión en la que hemos encontrado diferencias significativas es en la de SL-Presión Laboral ( $F=8,370$ ;  $p<0,05$ ). Los trabajadores del sector sanitario tienen más satisfacción relacionada con la Presión laboral que los del sector educativo (Ver Tabla 4.32.). **La hipótesis 1.5 se puede considerar confirmada.**

Tabla 4.32. ANOVA de un factor para los efectos del sector de actividad sobre la SL y sus factores.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
SL-Total	Inter-grupos	,065	1	,065	,376	,540
	Intra-grupos	67,536	393	,172		
SL-Competencia laboral	Inter-grupos	,304	1	,304	,534	,465
	Intra-grupos	223,627	393	,569		
SL-Carga Trabajo	Inter-grupos	2,295	1	2,295	2,250	,134
	Intra-grupos	400,935	393	1,020		
SL-Rutina	Inter-grupos	,000	1	,000	,000	,993
	Intra-grupos	209,416	393	,533		
SL-Valoración Trabajo	Inter-grupos	,260	1	,260	,464	,496
	Intra-grupos	220,044	393	,560		
SL-Reconocimiento	Inter-grupos	,124	1	,124	,204	,651
	Intra-grupos	238,561	393	,607		
SL-Presión Laboral	Inter-grupos	7,506	1	7,506	8,370	,004*
	Intra-grupos	352,428	393	,897		
SL-Relaciones personales	Inter-grupos	,705	1	,705	1,516	,219
	Intra-grupos	182,829	393	,465		

\* $p < ,01$

## 4.3.4.7. SL y Años trabajados en el puesto

Sólo hemos encontrado una correlación significativa negativa de los años trabajados en el puesto con la SL-Rutina (Correlación de Pearson =  $-0,146$ ;  $p<0.01$ ), lo que significa que a más años trabajados en el puesto menos SL relacionada con la Rutina) (Ver Tabla 4.33).

Tabla 4.33. Correlación de SL y años trabajados en el puesto.

	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
SL-Total	-,048	,337
SL-Competencia laboral	,085	,091
SL-Carga trabajo	-,068	,180
SL-Rutina	-,146**	,004
SL-Valoración trabajo	-,004	,940
SL-Reconocimiento	-,037	,465
SL-Presión laboral	,011	,828
SL-Relaciones personales	-,063	,209

\*p<0.05; \*\*p<0.01.

#### 4.3.4.8. SL y Años trabajados en la empresa

No hay ninguna relación significativa entre la SL y los años trabajados en la empresa (Ver Tabla 4.34).

Tabla 4.34. Correlación entre SL y años trabajados en la empresa.

	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
SL-Total	-,050	,322
SL-Competencia laboral	,025	,623
SL-Carga trabajo	-,081	,108
SL-Rutina	-,087	,084
SL-Valoración trabajo	-,003	,952
SL-Reconocimiento	-,046	,361
SL-Presión laboral	,032	,528
SL-Relaciones personales	-,045	,370

## 4.3.4.9. SL total y turno de trabajo

No hay diferencias significativas por razón del turno de trabajo (Ver Tabla 4.35).

Tabla 4.35. ANOVA de un factor para los efectos del turno de trabajo sobre la SL y sus factores.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
SL-Total	Inter-grupos	,275	3	,092	,532	,660
	Intra-grupos	67,283	390	,173		
	Total	67,559	393			
SL-Competencia laboral	Inter-grupos	2,064	3	,688	1,209	,306
	Intra-grupos	221,863	390	,569		
	Total	223,927	393			
SL-Carga trabajo	Inter-grupos	,460	3	,153	,148	,931
	Intra-grupos	402,578	390	1,032		
	Total	403,038	393			
SL-Rutina	Inter-grupos	,538	3	,179	,336	,799
	Intra-grupos	208,179	390	,534		
	Total	208,718	393			
SL-Valoración trabajo	Inter-grupos	,210	3	,070	,124	,946
	Intra-grupos	219,394	390	,563		
	Total	219,604	393			
SL-Reconocimiento	Inter-grupos	2,436	3	,812	1,344	,260
	Intra-grupos	235,747	390	,604		
	Total	238,184	393			
SL-Presión laboral	Inter-grupos	,705	3	,235	,255	,858
	Intra-grupos	359,192	390	,921		
	Total	359,897	393			
SL-Relaciones personales	Inter-grupos	,503	3	,168	,358	,784
	Intra-grupos	182,678	390	,468		
	Total	183,181	393			

## 4.3.4.10. SL y Tipo de contrato

No hay diferencias significativas por razón del tipo de contrato (Ver Tabla 4.36).

Tabla 4.36. ANOVA de un factor para los efectos del tipo de contrato sobre la SL y sus factores.

Fuente		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
SL-Total	Inter-grupos	,035	1	,035	,201	,654
	Intra-grupos	67,567	393	,172		
SL-Competencia laboral	Inter-grupos	1,324	1	1,324	2,337	,127
	Intra-grupos	222,607	393	,566		
SL-Carga trabajo	Inter-grupos	,165	1	,165	,160	,689
	Intra-grupos	403,066	393	1,026		
SL-Rutina	Inter-grupos	,706	1	,706	1,329	,250
	Intra-grupos	208,710	393	,531		
SL-Valoración trabajo	Inter-grupos	,024	1	,024	,043	,836
	Intra-grupos	220,280	393	,561		
SL-Reconocimiento	Inter-grupos	1,456	1	1,456	2,413	,121
	Intra-grupos	237,229	393	,604		
SL-Presión laboral	Inter-grupos	,473	1	,473	,517	,472
	Intra-grupos	359,461	393	,915		
SL-Relaciones personales	Inter-grupos	,121	1	,121	,258	,611
	Intra-grupos	183,414	393	,467		

#### 4.3.4.11. SL y Duración de contrato.

No hay diferencias significativas en SL por razón de la duración del contrato (cuando este es de duración definida) (Ver Tabla 4.37).

Tabla 4.37. Correlación entre SL y duración del contrato (en el caso de que éste sea definido).

	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
SL-Total	,043	,742
SL-Competencia laboral	,001	,001
SL-Carga trabajo	,993	,129
SL-Rutina	,322	,140
SL-Valoración trabajo	,283	,597
SL-Reconocimiento	-,143	,270
SL-Presión laboral	,200	,121
SL-Relaciones personales	,053	,686

## 4.3.4.12. SL y Horario.

Hemos encontrado diferencias significativas en SL por razón del horario de trabajo en el caso de la SL-Competencia Laboral ( $F=9,580$ ;  $p<0.05$ ) y en el caso de la SL-Carga de Trabajo ( $F=4,652$ ;  $p<0.05$ ). Los sujetos que tienen un horario fijo están más satisfechos en lo que se refiere a la Competencia Laboral y en lo que toca a la Carga de Trabajo (Ver Tabla 4.38).

Tabla 4.38. ANOVA de un factor para los efectos del tipo de horario sobre la SL y sus factores.

Fuente		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
SL-Total	Inter-grupos	,197	1	,197	1,146	,285
	Intra-grupos	67,362	392	,172		
SL-Competencia laboral	Inter-grupos	5,342	1	5,342	9,58**	,002
	Intra-grupos	218,585	392	,558		
SL-Carga trabajo	Inter-grupos	4,727	1	4,727	4,65*	,032
	Intra-grupos	398,311	392	1,016		
SL-Rutina	Inter-grupos	,768	1	,768	1,448	,230
	Intra-grupos	207,949	392	,530		
SL-Valoración trabajo	Inter-grupos	,104	1	,104	,186	,667
	Intra-grupos	219,500	392	,560		
SL-Reconocimiento	Inter-grupos	,028	1	,028	,046	,829
	Intra-grupos	238,156	392	,608		
SL-Presión laboral	Inter-grupos	,237	1	,237	,259	,611
	Intra-grupos	359,659	392	,917		
SL-Relaciones personales	Inter-grupos	1,043	1	1,043	2,244	,135
	Intra-grupos	182,138	392	,465		

\* $p<0.05$ ; \*\* $0.01$ .

#### 4.3.5. Satisfacción Laboral y PCT

Encontramos correlación significativa negativa entre la SL-Total y CT-Total ( $p < 0,01$ ), CT-Cargas de Trabajo ( $p < 0.01$ ), CT-Riesgos Laborales ( $p < 0.01$ ), y CT-Condiciones físicas ( $p < 0.05$ ); entre la SL-Competencia Laboral y CT-Total ( $p < 0.01$ ), CT-Cargas de Trabajo ( $p < 0.01$ ), CT-Riesgos Laborales ( $p < 0.01$ ), y CT-Condiciones físicas ( $p < 0.05$ ); entre SL-Cargas de Trabajo y CT-Total ( $p < 0.01$ ), CT-Cargas de Trabajo ( $p < 0.01$ ) y CT-Riesgos Laborales ( $p < 0.05$ ); entre SL-Rutina y CT-Condiciones Físicas ( $p < 0.05$ ); entre SL-Valoración del Trabajo y CT-Total ( $p < 0.05$ ) y CT-Riesgos Laborales ( $p < 0.05$ ); Entre SL-Presión Laboral y CT-Total ( $p < 0.01$ ), CT-Relaciones personales ( $p < 0.01$ ) y CT-Cargas de Trabajo ( $p < 0.01$ ) (Ver Tabla 4.31.); entre SL-Relaciones personales y CT-Relaciones personales ( $p < 0.05$ ) y CT- Riesgos Laborales.

No encontramos correlación entre SL-Reconocimiento y ninguna de las dimensiones de la PCT, ni con su puntuación total.

Si analizamos los datos por sectores los datos son muy semejantes, aunque las correlaciones significativas son menos (ver tablas 4.39; 4.39a y 4.39b).

Por tanto, pese a ello, podemos afirmar que **las Hipótesis 2.1, 2.2 y 2.3, pueden considerarse confirmadas.**

Tabla 4.39. Correlaciones entre Satisfacción Laboral y PCT.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 SL-Total	1												
2 SL-Competencia laboral	,617**	1											
3 SL-Carga Trabajo	,482**	,271**	1										
4 SL-Rutina	,472**	,108*	,041	1									
5 SL-Valoración Trabajo	,620**	,235**	,173**	,350**	1								
6 SL-Reconocimiento	,610**	,147**	,136**	,204**	,381**	1							
7 SL-Presión Laboral	,312**	,132**	,175**	-,166**	-,032	,004	1						
8 SL-Relaciones Personales	,511**	,258**	,093	,194**	,349**	,272**	-,047	1					
9 PCT-Relaciones personales	-,046	-,080	,044	-,067	-,027	,058	-,142**	,110*	1				
10 PCT-Cargas Trabajo	-,241**	-,222**	-,299**	-,050	-,066	,030	-,200**	-,060	,571**	1			
11 PCT-Riesgos Laborales	-,174**	-,254**	-,109*	-,039	-,122*	-,024	,018	-,117*	,262**	,359**	1		
12 PCT-Condiciones-Físicas	-,119*	-,110*	,042	-,114*	-,094	,007	-,077	-,049	,582**	,450**	,316**	1	
13. PCT- Total	-,202**	-,235**	-,13**	-,082	-,104*	,023	-,133**	-,043	,783**	,812**	,687**	,715**	1

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 4.39a. Correlaciones entre SL y PCT Sanidad

Sector	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	Variables												
	1												
Sanidad	1. PCT-Relaciones personales	1											
	2. PCT-Carga de trabajo	,562**	1										
	3. PCT-Riesgos laborales	,327**	,398**	1									
	4. PCT-Condiciones físicas	,599**	,455**	,418**	1								
	5. PCT-Total	,793**	,809**	,724**	,748**	1							
	6. SL-Competencia profesional	-0,074	-,228**	-,315**	-0,041	-,236**	1						
	7. SL-Carga de trabajo	-0,027	-,275**	-,158*	-0,016	-,174*	,331**	1					
	9. SL-Rutina	-,158*	-0,104	-0,073	-0,068	-0,133	0,008	0,044	1				
	9. SL-Valoración del trabajo	-,181*	-,155*	-,180*	-0,088	-,204**	,208**	,179*	,419**	1			
	10. SL-Reconocimiento	0,027	-0,019	0,003	0,007	0,004	0,045	0,086	,185*	,307**	1		
	11. SL-Presión laboral	-0,102	-,188*	-0,036	0,004	-0,116	0,022	,229**	-,201**	-0,068	-0,074	1	
	12. SL-Relaciones personales	0,016	-0,129	-0,112	-0,051	-0,097	,230**	,179*	0,141	,304**	-,198**	-0,109	1
	13. SL-Total	-0,146	-,319**	-,246**	-0,074	-,276**	,557**	,556**	,626**	,518**	-,247**	,484**	1

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 4.39b. Correlaciones entre SL y PCT Educación

Sector	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. PCT-Relaciones personales	1												
2. PCT-Carga de trabajo	,597**	1											
3. PCT-Riesgos laborales	,261**	,273**	1										
4. PCT-Condiciones físicas	,568**	,480**	,326**	1									
5. PCT-Total	,806**	,806**	,643**	,736**	1								
6. SL-Competencia profesional	-0,086	-,216**	-,222**	-,167*	-,234**	1							
7. SL-Carga de trabajo	0,098	-,304**	-0,016	0,079	-0,071	,224**	1						
9. SL-Rutina	0,003	-0,004	-0,005	-,154*	-0,038	,181**	0,038	1					
9. SL-Valoración del trabajo	0,109	-0,001	-0,117	-0,093	-0,028	,261**	,177**	,292**	1				
10. SL-Reconocimiento	0,083	0,054	-0,084	0,015	0,022	,221**	,186**	,220**	,442**	1			
11. SL-Presión laboral	-,172*	-,271**	-0,057	-0,127	-,215**	,236**	,162*	-,137*	-0,014	0,052	1		
12. SL-Relaciones personales	,179**	0,007	-0,101	-0,054	0,015	,276**	0,018	,234**	,394**	,332**	0,02	1	
13. SL-Total	0,03	-,200**	-,170*	-,149*	-,165*	,661**	,438**	,478**	,618**	,673**	,362**	,537**	1

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

#### 4.3.6. Resumen de resultados referidos a la SL

La población estudiada está moderadamente satisfecha.

Por lo que se refiere a las características sociodemográficas y laborales los resultados son los siguientes:

La única diferencia entre hombres y mujeres es que las mujeres se sienten más satisfechas que los hombres en la SL relacionada con la carga de trabajo. **La Hipótesis 1.2 no se ha confirmado.**

A mayor edad, menor SL referida a la Carga de Trabajo y menor SL referida a la rutina. Los casados y los que viven en pareja tienen mayor SL en general que el resto de los sujetos; los casados experimentan más SL relacionada con la competencia laboral que el resto de los grupos. Todos los grupos experimentan más SL relacionada con el Reconocimiento que los solteros que viven solos. A mayor número de hijos menor SL relacionada con Carga de Trabajo y con Presión Laboral. Los sujetos con Bachillerato o Formación Profesional están menos satisfechos por razón de la SL-Rutina.

La única diferencia entre los trabajadores del sector sanitario y los del sector educativo es que los primeros tienen más satisfacción relacionada con la Presión Laboral que los del sector educativo. **Entendemos, por tanto, que la hipótesis 1.5 se puede considerar confirmada.**

Finalmente, a más años trabajados en el puesto menos SL relacionada con la Rutina; y los sujetos que tienen un horario fijo están más satisfechos en lo que se refiere a la Competencia Laboral y en lo que toca a la Carga de Trabajo.

Por lo que se refiere a la relación entre la SL y la PCT, encontramos las correlaciones significativas negativas entre la SL y la PCT que se resumen en la siguientes Tabla (Ver Tabla 4.40):

Tabla 4.40. Relaciones entre SL y PCT.

	CT Total	CT Relaciones Personales	CT Cargas Trabajo.	CT Riesgos Laborales	CT Condiciones físicas
SL-Total	X		X	X	X
SL Competencia Laboral	X		X	X	X
SL Cargas de Trabajo	X		X	X	
SL Rutina					X
SL Valoración del Trabajo	X			X	
SL Reconocimiento					
SL Presión Laboral	X	X	X		
SL Relaciones Personales		X		X	

Por tanto, entendemos que **las Hipótesis 2.1, 2.2, y 2.3 pueden considerarse confirmadas.**

#### 4.4. La calidad de vida laboral de los trabajadores.

De acuerdo con nuestros resultados, la CVL de nuestros sujetos es moderadamente alta. La media obtenida va de 6,16 a 8,24 (DT. 0,86-1,58), cuando la media “teórica” es de 5 (Ver Tabla 4.41).

Tabla 4.41. Rango, Media, y Desviación Típica de las puntuaciones de la CVL.

	Mínimo	Máximo	Media	DT
CVL-Apoyo social.	2,08	9,62	6,88	1,22
CVL-Cargas Trabajo.	2,36	9,27	6,16	1,26
CVL Motivación Intrínseca.	3,50	9,90	8,24	0,86
CVL ítem 34.	1,00	10,00	7,47	1,58

#### 4.4.1. Análisis de los ítems del cuestionario de CVL

Si observamos los resultados obtenidos vemos que, ordenados los ítems según la media de mayor a menor, son (Ver Tabla 4.42):

Tabla 4.42. Rangos, Medias y Desviaciones Típicas de los ítems de CVL

	Mínimo	Máximo	Media	DT.		Mínimo	Máximo	Media	DT.
CVL1	1,0	10,0	3,44	1,59	CVL18	1,0	10,0	6,90	2,42
CVL2	2,0	10,0	8,31	1,47	CVL19	1,0	10,0	7,83	2,30
CVL3	1,0	10,0	6,32	2,14	CVL20	1,0	10,0	7,03	2,07
CVL4	1,0	10,0	5,24	2,40	CVL21	1,0	10,0	7,80	1,83
CVL5	1,0	10,0	6,75	1,98	CVL22	1,0	10,0	5,73	2,45
CVL6	1,0	10,0	5,21	2,37	CVL23	1,0	10,0	6,99	2,17
CVL7	1,0	10,0	4,95	2,38	CVL24	1,0	10,0	6,28	2,56
CVL8	1,0	10,0	5,28	2,42	CVL25	1,0	10,0	4,80	2,47
CVL9	1,0	10,0	8,13	1,66	CVL26	1,0	10,0	8,53	1,45
CVL10	1,0	10,0	6,95	2,21	CVL27	4,0	10,0	9,07	1,05
CVL11	1,0	10,0	7,93	1,83	CVL28	1,0	10,0	6,72	2,09
CVL12	1,0	10,0	9,02	1,47	CVL29	1,0	10,0	8,96	1,40
CVL13	1,0	10,0	7,87	1,98	CVL30	1,0	10,0	7,48	1,97
CVL14	1,0	10,0	6,54	2,41	CVL31	1,0	10,0	8,40	1,37
CVL15	1,0	10,0	5,83	2,61	CVL32	1,0	10,0	8,87	1,46
CVL16	1,0	10,0	6,66	2,41	CVL33	1,0	10,0	7,16	2,37
CVL17	1,0	10,0	8,05	2,10	CVL34	1,0	10,0	7,48	1,58

Los ítems con mayor puntuación ( $>8$ ) son: el 27, Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual (9,07); el 12, Apoyo de mi familia (9,01); el 29, Mi trabajo es importante para otras personas (8,97); el 32, Me siento orgulloso de mi trabajo (8,86); el 31, Tengo claro lo que tengo que hacer (8,39); el 26, Tengo la capacitación necesaria para hacer mi trabajo (8,53); el 2, Satisfacción con el tipo de trabajo (8,30); el 9, Ganas de esforzarme (motivación) (8,13); el 17, No conflictos con otras personas de mi trabajo (8,05).

Sólo hay tres ítems por debajo del 5. Los ítems con menor puntuación son : el ítem 1, cantidad de trabajo que tengo (3,44), el ítem 25, (No) Estrés (esfuerzo emocional) (4,80), y el ítem 7, (No) Presión recibida para mantener la cantidad de mi trabajo) (4,95).

#### 4.4.2. Validación del Cuestionario de evaluación de la calidad de vida laboral CVP35.

Hemos realizado el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) siguiendo la agrupación trifactorial inicial propuesta por los autores (Martín et al, 2004):

Factor 1: CVL-APOYO DIRECTIVOS (ítems 2, 3, 4, 5, 10, 11, 14, 16, 20, 22, 23, 28, 30).

Factor 2: CVL-CARGAS DE TRABAJO (ítems 1, 6, 7, 8, 17, 18, 19, 21, 24, 25, 33).

Factor 3: CVL-MOTIVACIÓN INTRÍNSECA (ítems 9, 12, 13, 15, 26, 27, 29, 31, 32, 35).

Tal y como se puede observar en la tabla 4.43, el AFC muestra un ajuste muy pobre.

Tabla 4.43. Índices de Bondad de Ajuste del modelo trifactorial para el cuestionario de CVL.

	Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,08)**	RMSEA (I.C) (0,08)**
Modelo: Tres factores	2387,42 (524; p:0,00)	0,60	0,106	0,081 (0,077–0,085)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA= Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.

\*Valor mínimo recomendado. \*\* Valor máximo recomendado

Además, no aparece correlación significativa entre los factores 2-3, y 1-2. Lo cual nos indica que los factores son en realidad escalas independientes. Consecuentemente, realizamos los cálculos considerando cada uno de los factores como escalas independientes, obteniéndose los siguientes resultados.

En el caso de la CVL-Apoyo Directivo, se introdujeron todos los ítems que proponen los autores, resultando un ajuste inicialmente razonable (ver tabla 4.44).

Tabla 4.44. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Apoyo Directivo.

Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,080)**	RMSEA (0,08)**
267,01(65; p:0,00)	0,853	0,063	0,072 (0,061 – 0,084)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA= Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.  
\*Valor mínimo recomendado. \*\* Valor máximo recomendado

Con el objetivo de incrementar los índices de ajuste se correlacionaron los ítems: 5-14; 10-11;3-22. Lo cual produjo el siguiente resultado (ver tabla 4.45.), que se considera adecuado.

Tabla 4.45. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Apoyo Directivo corregido.

Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,080)**	RMSEA (I.C) (0,08)**
204,41(65; p:0,00)	0,90	0,056	0,061 (0,048 – 0,073)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA= Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.  
\*Valor mínimo recomendado. \*\* Valor máximo recomendado

Para la CVL-Cargas de Trabajo, se introdujeron todos los ítems que proponen los autores, resultando un ajuste inicialmente pobre (ver tabla 4.46).

Tabla 4.46. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Cargas de Trabajo.

Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,080)**	RMSEA (I.C) (0,08)**
488,40 (44; p:0,00)	0,705	0,102	0,142 (0,129–0,155)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA= Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.

\*Valor mínimo recomendado. \*\* Valor máximo recomendado.

Para incrementar los índices de ajuste se correlacionaron los ítems: 6-7; 9-33; 1-21; y 1-8, resultando entonces un ajuste adecuado (ver tabla 4.47).

Tabla 4.47. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Cargas de Trabajo corregido.

Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,080)**	RMSEA (I.C) (0,08)**
204,41(65; p:0,00)	0,92	0,072	0,079 (0,065 – 0,93)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA= Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.

\*Valor mínimo recomendado. \*\* Valor máximo recomendado.

En el caso de la CVL-Motivación Intrínseca, se introdujeron todos los ítems que proponen los autores, resultando un ajuste pobre (ver tabla 4.48).

Tabla 4.48. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Motivación intrínseca.

Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,080)**	RMSEA (I.C) (0,08)**
172,54 (35; p:0,00)	0,80	0,070	0,078 (0,062–0,093)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA= Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.

\*Valor mínimo recomendado. \*\* Valor máximo recomendado.

Con el objetivo de incrementar los índices de ajuste se correlacionaron los ítems: 9-13; y 26-27. Lo cual produjo el siguiente resultado (ver tabla 4.49), que se considera óptimo.

Tabla 4.49. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Motivación intrínseca corregido.

Chi-cuadrado	CFI (0,90)*	SRMR (0,080)**	RMSEA (I.C) (0,08)**
85,93 (33, p:0,00)	0,94	0,053	0,046 (0,027.–0,064)

CFI = Índice de Ajuste Comparativo; SRMR=Residuo Estandarizado Cuadrático Medio; RMSEA= Error de Aproximación Estandarizado Cuadrático Medio.

\*Valor mínimo recomendado. \*\* Valor máximo recomendado.

A la vista de los ítems que se agrupan en el factor 1 (CVL-Apoyo directivos), lo denominados CVL-Apoyo social, entendiendo que esa denominación responde mejor a los conceptos que los ítems evalúan.

En suma, nos encontramos con un cuestionario que, de acuerdo con nuestro análisis, aun manteniendo la distribución de los ítems del trabajo de Martín y cols. (2004) por cada factor, constituye un conjunto de tres escalas independientes. Consiguientemente no podremos trabajar con una puntuación total del cuestionario. Sin embargo, a efectos prácticos, hemos considerado el ítem 34, que no es parte de ningún factor, y que evalúa la “calidad de vida laboral general”, como un indicador de la calidad de vida total.

4.4.3. CVL y las variables socio-laborales: Sexo, Edad, Estado civil, Número de Hijos, Nivel de estudios, Sector de actividad, Puesto, Años trabajados en el puesto, Años en la empresa, Turno, Contrato, Tipo de Duración del Contrato, Horario.

No encontramos diferencias significativas en las diferentes dimensiones de la CVL, ni en la de CVL-34, en función del sexo.

Tabla 4.50. ANOVA de un factor para los efectos del sexo sobre la CVL.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CVL-APOYO SOCIAL	Inter-grupos	4,126	1	4,126	2,781	,096
	Intra-grupos	581,449	392	1,483		
	Total	585,575	393			
CVL-CARGAS DE TRABAJO	Inter-grupos	2,464	1	2,464	1,544	,215
	Intra-grupos	625,373	392	1,595		
	Total	627,837	393			
CVL-MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Inter-grupos	,003	1	,003	,004	,951
	Intra-grupos	294,379	392	,751		
	Total	294,381	393			
CVL-TOTAL (CVL34)	Inter-grupos	2,629	1	2,629	1,052	,306
	Intra-grupos	979,505	392	2,499		
	Total	982,135	393			

Por lo que respecta a la edad, sólo encontramos una correlación significativa negativa con la CVL-Motivación intrínseca (Correlación de Pearson = - 0,139;  $p < 0,01$ ). Es decir, a más edad menos calidad de vida relacionada con la motivación intrínseca (Ver Tabla 4.51.).

Tabla 4.51. Correlación entre CVL y edad.

	1	2	3	4	5
1. Edad	1				
2. CVL-TOTAL (CVL34)	-0,01	1			
3. CVL-APOYO_SOCIAL	-0,069	,453**	1		
4. CVL-CARGASDETRABAJO	0,028	,347**	,183**	1	
5. CVL-MOTIVACIÓNINTRÍNSECA	-,139**	,362**	,548**	,172**	1

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En el caso del estado civil, sólo encontramos diferencias en CVL-Total (CVL-34) (Calidad de vida de mi trabajo) ( $F=2,275$ ;  $p<0,05$ ). Los solteros viviendo solos experimentan una menor calidad de vida en su trabajo (Ver Tabla 4.52.).

Tabla 4.52. ANOVA de un factor para los efectos del estado civil sobre la CVL.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CVL_APOYO_DIRECTIVOS	Inter-grupos	10,622	5	2,124	1,435	,211
	Intra-grupos	576,044	389	1,481		
CVL-CARGAS DE TRABAJO	Inter-grupos	5,837	5	1,167	,730	,601
	Intra-grupos	622,060	389	1,599		
CVL-MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Inter-grupos	2,168	5	,434	,576	,718
	Intra-grupos	292,648	389	,752		
CVL-TOTAL (CVL34)	Inter-grupos	28,085	5	5,617	2,275*	,047
	Intra-grupos	960,437	389	2,469		

\* $p < ,05$

El número de hijos no correlacionó significativamente con ninguna de las variables de CVL (ver Tabla 4.53).

Tabla 4.53. Correlación CVL y número de hijos.

Variable	Correlación
CVL-TOTAL (CVL34)	,028
CVL_APOYO_DIRECTIVOS	,014
CVL-CARGAS DE TRABAJO	-,043
CVL-MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	-,097

Sí que encontramos diferencias significativas en el caso del nivel de estudios pero sólo dentro del factor CVL-Apoyo social ( $F=2,887$ ,  $p<0,05$ ), y del factor CVL-Cargas de Trabajo ( $F=2,621$ ,  $p<0,05$ ). Ver tabla 4.54). Los que tienen bachillerato, diplomatura, licenciatura y doctorado, puntúan más en CVL-Apoyo social; por su parte, los que tienen estudios primarios y bachillerato puntúan más en CVL-Cargas de Trabajo.

Tabla 4.54. ANOVA de un factor para los efectos del nivel de estudios sobre la CVL.

Variable y fuente		gl	Media cuadrática	F
CVL Apoyo social	Inter-grupos	6	4,178	2,887*
	Intra-grupos	389	1,447	
CVL Cargas trabajo	Inter-grupos	6	4,076	2,621*
	Intra-grupos	389	1,555	
CVL Motivación intrínseca	Inter-grupos	6	1,536	2,087
	Intra-grupos	389	,736	
CVL 34	Inter-grupos	6	3,486	1,398
	Intra-grupos	389	2,494	

\* $p < ,05$

En función del sector hay diferencias significativas, en CVL-Apoyo Social ( $F=7,988$ ,  $p<0,005$ ), y en CVL-Cargas de Trabajo ( $F=15,417$ ,  $p<0,000$ ), en CVL-34 ( $F=5,628$ ,  $p<0,18$ ). No aparecen en CVL-Motivación Intrínseca. Es decir, los profesionales del sector educativo perciben mejor calidad de vida que los del sanitario, en general y específicamente en cuanto al apoyo que reciben dentro y fuera de su trabajo, así como en lo que se refiere a la presión laboral y estrés laboral (cargas de trabajo). (Ver Tabla 4.55).

Por tanto, podemos concluir que **la Hipótesis 1.6 se confirma.**

Tabla 4.55. ANOVA de un factor para los efectos del Sector de actividad sobre la CVL.

Fuente		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CVL-APOYO SOCIAL	Inter-grupos	11,688	1	11,688	7,988	,005
	Intra-grupos	574,978	393	1,463		
CVL-CARGAS DE TRABAJO	Inter-grupos	23,702	1	23,702	15,417	,000
	Intra-grupos	604,195	393	1,537		
CVL-MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Inter-grupos	,283	1	,283	,377	,540
	Intra-grupos	294,533	393	,749		
CVL-TOTAL (CVL34)	Inter-grupos	13,957	1	13,957	5,628	,018
	Intra-grupos	974,564	393	2,480		

\*p<.05. \*\*p<.01

Con relación al Puesto encontramos que los directivos experimentan mejor CVL relacionada con el apoyo social ( $F=4,504$ ;  $p<0,05$ ); y todos los grupos experimentan mayor CVL que el personal auxiliar ( $F= 2,920$ ;  $p<0,05$ ) (Ver Tabla 4.56).

Tabla 4.56. ANOVA de un factor para los efectos del puesto sobre la CVL.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CVL-APOYO SOCIAL	Inter-grupos	19,596	3	6,532	4,504**	,004
	Intra-grupos	567,070	391	1,450		
CVL-CARGAS DE TRABAJO	Inter-grupos	13,760	3	4,587	2,920*	,034
	Intra-grupos	614,137	391	1,571		
CVL-MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Inter-grupos	,128	3	,043	,057	,982
	Intra-grupos	294,687	391	,754		
CVL-TOTAL (CVL34)	Inter-grupos	10,129	3	3,376	1,349	,258
	Intra-grupos	978,393	391	2,502		

\*p< ,05. \*\*p< ,01.

El número de años trabajados en el puesto sólo tienen una relación significativa (negativa) con el factor CVL-Motivación intrínseca (Correlación de Pearson =  $-0.117$ ;  $p < .05$ ). Cuanto más

años trabajados menos calidad de vida relacionada con la motivación intrínseca experimentan los sujetos (Ver Tabla 4.57).

Tabla 4.57. Correlación entre la CVL y los años trabajados en el puesto.

CVL-TOTAL (CVL34)	,042
CVL_APOYO_SOCIAL	-,096
CVL-CARGAS DE TRABAJO	,057
CVL-MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	-,117*

\* $p < ,05$

Igualmente, y como era lógico, el número de años trabajado en la empresa correlaciona de forma significativa (también negativa) con el factor CVL-Motivación intrínseca (Correlación de Pearson =  $-.134$ ;  $p < 0.01$ ). Es decir, a más años de trabajo en la empresa menos calidad de vida en relación con la motivación interna.

En el caso del Turno de trabajo, sólo hallamos diferencias respecto de la CVL-Apoyo social ( $F=2,632$ ;  $p < 0,05$ ). Los sujetos que tienen turno de mañana, tarde, o mañana y tarde, experimental una mejor CVL relacionada con el apoyo social, que los que tienen un turno de tarde y noche (ver Tabla 4.58.).

Tabla 4.58. ANOVA de un factor para los efectos del turno sobre la CVL.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CVL-APOYO SOCIAL	Inter-grupos	11,628	3	3,876	2,632*	,050
	Intra-grupos	574,245	390	1,472		
	Total	585,873	393			
CVL-CARGAS DE TRABAJO	Inter-grupos	3,506	3	1,169	,730	,534
	Intra-grupos	624,208	390	1,601		
	Total	627,714	393			
CVL-MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Inter-grupos	2,897	3	,966	1,293	,277
	Intra-grupos	291,343	390	,747		
	Total	294,239	393			
CVL-TOTAL (CVL34)	Inter-grupos	15,585	3	5,195	2,083	,102
	Intra-grupos	972,661	390	2,494		
	Total	988,246	393			

\*p< ,05.

En el caso del tipo de contrato, no encontramos ninguna diferencia significativa en cuanto a CVL. La única dimensión en la que se introduce alguna diferencia mencionable es en CVL Cargas de Trabajo, en la que los sujetos con un contrato de duración indefinida experimentan una mayor CVL que los sujetos con un contrato de duración definida (ver Tabla 4.59.)

Tabla 4.59. ANOVA de un factor para los efectos del tipo de contrato sobre la CVL.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CVL_APOYO_SOCIAL	Inter-grupos	,048	1	,048	,032	,858
	Intra-grupos	586,618	393	1,493		
CVL-CARGAS DE TRABAJO	Inter-grupos	5,232	1	5,232	3,302	,070
	Intra-grupos	622,666	393	1,584		
CVL-MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Inter-grupos	,028	1	,028	,037	,848
	Intra-grupos	294,788	393	,750		
CVL-TOTAL (CVL34)	Inter-grupos	,394	1	,394	,157	,692
	Intra-grupos	988,127	393	2,514		

El Tipo de Horario introduce diferencias en los factores CVL-Apoyo Social ( $F = 3,906$ ;  $p = ,0496$ ), CVL-Cargas del Trabajo ( $F = 19,433$ ;  $p = ,000$ ) y CVL-34 ( $F = 6,775$ ;  $p = ,010$ ). Los que tienen un horario fijo informan de una mejor CVL que los que tienen un horario rotatorio (Ver Tabla 4.60).

Tabla 4.60. ANOVA de un factor para los efectos del tipo de horario sobre la CVL.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CVL_APOYO_SOCIAL	Inter-grupos	5,780	1	5,780	3,906*	,049
	Intra-grupos	580,093	392	1,480		
CVL-CARGAS DE TRABAJO	Inter-grupos	29,648	1	29,648	19,433**	,000
	Intra-grupos	598,065	392	1,526		
CVL-MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Inter-grupos	,071	1	,071	,095	,758
	Intra-grupos	294,168	392	,750		
CVL-TOTAL (CVL34)	Inter-grupos	16,790	1	16,790	6,775*	,010
	Intra-grupos	971,456	392	2,478		

\* $p < ,05$ . \*\* $p < ,01$ .

#### 4.4.4. CVL y PCT.

De acuerdo con los resultados, y en grupo general de sujetos estudiados, sólo son significativas y negativas las correlaciones de CVL34 con PCT-Total ( $-,133^{**}$ ), con PCT-Riesgos Laborales ( $-,246^{**}$ ) y con PCT-Cargas de trabajo ( $-,112^*$ ); las puntuaciones de CVL-Apoyo Social con PCT-Riesgos Laborales ( $-,162^{**}$ ); y las puntuaciones de CVL-Cargas de Trabajo con PCT-Total ( $-,411^{**}$ ), con PCT-Relaciones Personales ( $-,161^{**}$ ), con PCT-Riesgos Laborales ( $-,461^{**}$ ), con PCT-Cargas de Trabajo ( $-,372^{**}$ ), con PCT-Condiciones Físicas ( $-,160^{**}$ ); (Ver Tabla 4.61).

Como se puede ver, a menor puntuación en PCT (PCT-Total) hay una mayor CVL (CVL-34). Así mismo, vemos que a una mayor CVL menor preocupación por las PCT-riesgos laborales y PCT-

Cargas de Trabajo. Igualmente a mayor CVL-Cargas de Trabajo menor preocupación por las PCT en total y en todas sus dimensiones; a mayor CVL-Apoyo social, menor preocupación por PCT-Riesgos Laborales. La única dimensión de la CVL que no aparece relacionada con ninguna dimensión de la PCT es CVL-Motivación intrínseca.

Así pues, **cabe considerar confirmada la hipótesis 3.1** para el grupo general.

Tabla 4.61. Correlaciones entre variables de PCT y de CVL.

Variables	CVL Apoyo social	CVL Cargas Trabajo	CVL Motivación Intrínseca	CVL-34
PCT-Relaciones personales	,033	-,161**	,023	,029
PCT-Riesgos Laborales	-,162**	-,461**	-,053	-,246**
PCT-Cargas trabajo	,033	-,372**	-,024	-,112*
PCT-Condiciones físicas	-,060	-,160**	-,017	-,017
PCT-Total	-,079	-,411**	-,018	-,133**

\*p< ,05; \*\*p<,01.

Como se puede observar en las tablas 4.61a y 4.61b, los resultados para el sector sanitario y para el sector educativo son muy similares a lo comentado para la muestra total. A excepción de las relaciones entre CVL-Apoyo Social con PCT Riesgos laborales, que en este caso no se cumple en ninguna de las sub-muestras, el resto de relaciones significativas se mantienen en ambas muestras.

**Por tanto, podemos considerar confirmadas también las hipótesis 3.2 y 3.3.**

Tabla 4.61a. Correlaciones entre variables de PCT y de CVL (Sanidad).

Variables	CVL Apoyo social	CVL Cargas Trabajo	CVL Motivación Intrínseca	CVL-34
PCT-Relaciones personales	,085	-,201**	,035	-,042
PCT-Riesgos Laborales	-,051	-,384**	,021	-,223**
PCT-Cargas trabajo	,074	-,428**	-,030	-,178*
PCT-Condiciones físicas	-,013	-,215**	-,014	-,120
PCT-Total	-,007	-,409**	-,005	-,213**

\*p&lt; ,05; \*\*p&lt;,01.

Tabla 4.61b. Correlaciones entre variables de PCT y de CVL (Educación)

Variables	CVL Apoyo social	CVL Cargas Trabajo	CVL Motivación Intrínseca	CVL-34
PCT-Relaciones personales	,003	-,207**	-,097	-,134
PCT-Riesgos Laborales	-,079	-,483**	-,039	-,318**
PCT-Cargas trabajo	-,012	-,424**	-,061	-,242**
PCT-Condiciones físicas	,044	-,191**	,071	-,051
PCT-Total	-,016	-,403**	-,058	-,237**

\*p&lt; ,05; \*\*p&lt;,01.

#### 4.4.5. CVL y SL

Encontramos una correlación significativa positiva de la CVL-34 (CVL “general”) con la SL-Total y todas las dimensiones de la SL.

Además, la CVL-Apoyo social correlaciona significativa y positivamente con SL-Total, con SL-Competencia Laboral, con SL-Carga de trabajo, con SL-Rutina, con SL-Valoración del Trabajo, con

SL-Reconocimiento, y con SL-Relaciones Personales, aunque no con SL-Presión Laboral.

La CVL-Cargas de Trabajo correlaciona en el mismo sentido con SL-Total, SL-Competencia Laboral, con SL-Cargas de Trabajo, con SL-Valoración del Trabajo, con SL-Presión Laboral, y con SL-Relaciones Personales; aunque no con SL-Rutina, ni con SL-reconocimiento.

La CVL-Motivación intrínseca se relaciona positiva y significativamente con SL-Total y todas las dimensiones de SL, menos con SL-Presión Laboral. (Ver Tabla 4.62.).

Podemos establecer, pues, que **se confirma la hipótesis 4.1.**

Tabla 4.62. Relación entre la CVL y la SL.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. CVL-Total (CVL 34)	1											
2. CVL -Apoyo Social	,45**	1										
3. CVL -Cargas De Trabajo	,35**	,18**	1									
4. CVL -Motivación Intrínseca	,36**	,55**	,17**	1								
5. SL_Competencia_labora	,25**	,24**	,49**	,32**	1							
6. SL-Carga Trabajo	,26**	,29**	,52**	,15**	,27**	1						
7. SL-Rutina	,14**	,44**	,05	,25**	,11*	,04	1					
8. SL-Valoración Trabajo	,31**	,54**	,114*	,38**	,24**	,17**	,35**	1				
9. SL-Reconocimiento	,24**	,63**	,04	,32**	,15**	,14**	,20**	,38**	1			
10. SL-Presión Laboral	,08	-,02	,29**	,02	,13**	,18**	-,17**	-,03	,00	1		
11. SL-Relaciones Personales	,29**	,47**	,19**	,37**	,26**	,09	,19**	,35**	,27**	-,05	1	
12. SL-Total	,41**	,65**	,48**	,47**	,62**	,48**	,47**	,62**	,61**	,31**	,51**	1

\*p< ,05; \*\*p<,01.

Si consideramos los resultados por sectores (ver Tabla 4.63) vemos que:

En el **Sector Sanitario**, *CVL-Apoyo social*, correlaciona con SL-Carga de trabajo, SL-Rutina, SL-Valoración del trabajo, SL-Reconocimiento, SL-Relaciones personales y SL-Total; *CVL-Carga*

de Trabajo correlaciona con SL-Competencia Profesional, SL-Carga de trabajo, SL-Presión laboral, SL-Reconocimiento, SL-Relaciones personales y SL-Total; *CVL-Motivación Intrínseca* correlaciona con SL-Competencia Profesional, SL-Rutina, SL-Valoración del trabajo, SL-Reconocimiento, SL-Relaciones personales y SL-Total; y *CVL-Total* correlaciona con SL-Competencia Profesional, SL-Carga de trabajo, SL-Rutina, SL-Valoración del trabajo, SL-Relaciones personales y SL-Total.

En el **Sector Educativo**: *CVL-Apoyo social*, correlaciona con SL-Competencia Profesional, SL-Carga de trabajo, SL-Rutina, SL-Valoración del trabajo, SL-Reconocimiento, SL-Relaciones personales y SL-Total; *CVL-Carga de Trabajo* correlaciona con SL-Competencia Profesional, SL-Carga de trabajo, SL-Valoración del trabajo, SL-Presión laboral, SL-Relaciones personales y SL-Total; *CVL-Motivación Intrínseca* correlaciona con SL-Competencia Profesional, SL-Carga de trabajo, SL-Rutina, SL-Valoración del trabajo, SL-Reconocimiento, SL-Relaciones personales y SL-Total; y *CVL-Total* correlaciona con SL-Competencia Profesional, SL-Carga de trabajo, SL-Valoración del trabajo, SL-Reconocimiento, SL-Relaciones personales y SL-Total.

Como puede observarse *CVL-Apoyo social* no muestra diferencias entre el sector sanitario y el sector educativo ni entre ellos ni de cada uno con la muestra total; las correlaciones entre CVL y SL son las mismas en los tres casos. En *CVL-Carga de trabajo*, en ambos sectores, correlaciona con las mismas dimensiones de la SL (con la única diferencia de que en el sector educativo correlaciona además con SL-Valoración); ni tampoco hay diferencias en las correlaciones de cada sector con la muestra total. En *CVL-Motivación intrínseca* en los dos sectores correlaciona con las mismas

dimensiones de SL, con la excepción de que en el sector educativo correlaciona también con la SL-Cargas del trabajo; y tampoco hay diferencias en relación con la muestra total. Finalmente, la CVL-Total (CVL-34) correlaciona en ambos sectores con las mismas dimensiones, aunque en el sector educativo correlaciona también con SL-Reconocimiento y SL-Presión Laboral; tampoco hay diferencias importantes respecto de la muestra total, en la que CVL Total correlaciona con prácticamente las mismas dimensiones de la SL que en los dos sectores.

Por lo tanto se puede considerar que las hipótesis 4.2 y 4.3 han sido confirmadas.

Tabla 4.63. Correlaciones SL y CVL por sectores.

	CVL- Apoyo social	CVL- Carga trabajo	CVL- Motivación intrínseca	CVL-TOTAL (CVL34)	
Sanidad	SL-Competencia profesional	,117	,510**	,211**	,283**
	SL-Carga de trabajo	,218**	,570**	,098	,259**
	SL-Rutina	,421**	,014	,154*	,155*
	SL-Valoración del trabajo	,510**	,119	,243**	,294**
	SL-Reconocimiento	,596**	-,001	,214**	,112
	SL-Presión laboral	-,114	,319**	,025	,122
	SL-Relaciones personales	,384**	,214**	,257**	,222**
	SL-Total	,586**	,523**	,324**	,402**
Educación	SL-Competencia profesional	,324**	,511**	,402**	,220**
	SL-Carga de trabajo	,164*	,466**	,199**	,243**
	SL-Rutina	,461**	,081	,312**	,12
	SL-Valoración del trabajo	,579**	,138*	,480**	,333**
	SL-Reconocimiento	,673**	,107	,382**	,378**
	SL-Presión laboral	,112	,377**	,001	,09
	SL-Relaciones personales	,527**	,152*	,451**	,342**
	SL-Total	,725**	,497**	,562**	,432**

\*p< ,05; \*\*p<,01.

#### 4.4.6. Resumen de resultados referidos a la CVL

La CVL de nuestros sujetos es moderadamente alta. Los ítems con mayor puntuación tienen que ver con el apoyo familiar, la competencia y capacitación para el trabajo, la importancia del trabajo y el valor que tiene para el sujeto, la claridad de sus tareas, su motivación para hacerlas, la ausencia de conflicto con colegas y su satisfacción con el tipo de trabajo que desempeña. Es decir, la mayoría de las puntuaciones más altas corresponden a los factores Apoyo Social y Motivación interna. Los ítems con menor puntuación tienen que ver con la CVL que depende de la cantidad de trabajo, el estrés psicológico y la presión laboral; es decir, corresponden la dimensión CVL-Cargas de trabajo.

Al considerar las características socio-demográficas, no encontramos diferencias significativas en CVL entre hombres y mujeres. Por tanto, **no se confirmó la hipótesis 1.3. En CVL no hay diferencias entre hombres y mujeres.**

Además, a más *edad* menos CVL-Motivación intrínseca. En el caso del *estado civil*, encontramos que los solteros viviendo solos experimentan una menor calidad de vida en su trabajo. El *número de hijos* no correlacionó significativamente con ninguna de las variables de CVL. Sí que encontramos diferencias significativas en el caso del *nivel de estudios*. Los que tienen bachillerato, diplomatura, licenciatura y doctorado, puntúan más en CVL-Apoyo social; en cambio, los que tienen estudios primarios y bachillerato puntúan más en CVL-Cargas de Trabajo.

En cuanto a las características laborales, la pertenencia a un *sector de actividad* u otro sí implica diferencias. Los profesionales del sector educativo perciben mejor CVL que los del sanitario en general,

y, específicamente, en cuanto al apoyo que reciben dentro y fuera de su trabajo, así como en lo que se refiere a la presión laboral y estrés laboral (cargas de trabajo). Por tanto, podemos concluir que la **Hipótesis 1.6 se verifica: Hay diferencias significativas en CVL entre los profesionales de los dos sectores.**

Los directivos experimentan una mejor CVL relacionada con el apoyo social; y todos los grupos experimentan mayor CVL que el personal auxiliar. Cuantos más años trabajados en el puesto o en la empresa menos calidad de vida relacionada con la motivación intrínseca experimentan los sujetos. El *turno* de mañana, tarde, o mañana y tarde, implica la experiencia de una mejor CVL relacionada con el apoyo social, que los que tienen un turno de tarde y noche. El *tipo de contrato*, no supone ninguna diferencia significativa en cuanto a CVL. La única dimensión en la que se introduce alguna diferencia mencionable es en CVL Cargas de Trabajo, en la que los sujetos con un contrato de duración indefinida experimentan una mayor CVL que los sujetos con un contrato de duración definida.

Los sujetos que tienen un horario fijo informan de una mejor CVL relacionada con cargas de trabajo y con apoyo social) que los que tienen un horario rotatorio.

Por lo que toca a las relaciones de la PCT y la CVL, los resultados han mostrado que a menor puntuación en PCT (CT-Total) hay una mayor CVL-Total; a menor PCT-Riesgos laborales y PCT-Cargas de Trabajo, una mayor CVL-Total. Igualmente a una menor PCT-Total y en todas sus dimensiones, mayor CVL-Cargas de Trabajo; y a menor PCT-Riesgos Laborales, mayor CVL-Apoyo social. La única dimensión de la CVL que no aparece relacionada con ninguna dimensión de la PCT es CVL-Motivación intrínseca.

Así pues, en términos generales, cabe considerar **confirmada la hipótesis 3.1: A menor puntuación en PCT, mayor puntuación en CVL, en el conjunto de los sujetos estudiados.**

Encontramos una correlación significativa positiva de la CVL-Total (CVL-34) con la SL-Total y todas las dimensiones de la SL. Además, la CVL-Apoyo social correlaciona significativa y positivamente con SL-Total, con SL-Competencia Laboral, con SL-Carga de trabajo, con SL-Rutina, con SL-Valoración del Trabajo, con SL-Reconocimiento, y con SL-Relaciones Personales, aunque no con SL-Presión Laboral. La CVL-Cargas de Trabajo correlaciona en el mismo sentido con SL-Total, SL-Competencia Laboral, con SL-Cargas de Trabajo, con SL-Valoración del Trabajo, con SL-Presión Laboral, y con SL-Relaciones Personales; aunque no con SL-Rutina, ni con SL-reconocimiento. La CVL-Motivación intrínseca se relaciona positiva y significativamente con SL-Total y todas las dimensiones de SL, menos con SL-Presión Laboral. Como hemos visto, esas correlaciones se mantienen también en ambos factores.

Podemos establecer, pues, que **se confirman las Hipótesis 4.1, 4.2. y 4.3:** Hay una correlación positiva significativa entre la SL y la CVL en el conjunto de sujetos estudiados, y en ambos sectores.

#### 4.5. Un modelo de predicción de la CVL

A la vista de los resultados obtenidos hasta este momento, y para contrastar la hipótesis 5.1, optamos por un análisis de regresión lineal múltiple (Criterio: Prob. de F para entrar  $\leq 0,70$ , Prob. de F para salir  $\geq 0,10$ ) que incorporó como variables independientes todas aquellas que mejor se correlacionan con las variables dependientes de CVL. Es decir: Sexo, Edad, Estado civil, Nivel de estudios, Puesto de trabajo, Sector, Años trabajados en la empresa, Tipo de contrato,

SL-Total, SL-Competencia Laboral, SL-Cargas de Trabajo, SL-Valoración del Trabajo, SL-Presión Laboral, SL-Relaciones Personales, CT-Total, CT-Cargas de trabajo, CT-Riesgos Laborales, CT-Condiciones físicas, CT-Relaciones personales. La variable dependiente fue CVL Total (CVL-34) y sus diferentes dimensiones, de forma sucesiva.

Los resultados obtenidos para la CVL total (CVL-34: “Calidad de vida en mi trabajo”) fueron muy pobres (ver tabla 4.64). Las únicas 3 variables que se incluyen en el modelo son: SL-Total, PCT-Riesgos Laborales y PCT-Relaciones personales, que en conjunto sólo alcanzan a explicar un 20% de la varianza de la variable dependiente.

Tabla 4.64. Análisis de regresión lineal múltiple de la CVL total (CVL-34).

Variables explicativas	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
SL-Total	1,428	,175	,374	8,152	,000
PCT-Riesgos-Laborales	-,304	,071	-,204	-4,297	,000
PCT-Relaciones-personales	,128	,062	,097	2,072	,039

Variable dependiente: CVL-TOTAL (CVL34).

R=0,450; R<sup>2</sup>=0,203; R<sup>2</sup>corregida=0,197; F=33,099;p<0,01.

En el caso de la dimensión CVL-Apoyo Social, en el séptimo paso, obtuvimos un modelo más eficiente, explicó un 59% de la varianza de esa dimensión, incluyendo 7 variables: SL-Total, SL- Presión Laboral, SL-Competencia Laboral, SL-Carga de trabajo, Sector, Sexo, y PCT-Cargas de Trabajo, por ese orden (ver tabla 4.65).

Tabla 4.65. Análisis de regresión lineal múltiple de la CVL-Apoyo social.

Variables explicativas	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	-1,253	,476		-2,629	,009
SL-Total	2,994	,140	1,016	21,459	,000
SL-Presión laboral	-,284	,045	-,222	-6,251	,000
SL-Competencia laboral	-,482	,068	-,297	-7,076	,000
SL-Carga trabajo	-,206	,047	-,171	-4,432	,000
Sector	,397	,084	,162	4,754	,000
Sexo	-,250	,081	-,102	-3,075	,002
PCT-Cargas trabajo	,136	,053	,092	2,552	,011

Variable dependiente: CVL-APOYO SOCIAL.

R=0,767; R<sup>2</sup>=0,589; R<sup>2</sup>corregida=0,581; F=78,948;p<0,01.

Para la dimensión CVL-Cargas de trabajo, obtuvimos un modelo similar en el sexto paso, que explica un 55,10% de esa variable, incluyendo como predictoras las seis variables siguientes: SL-Carga de trabajo, SL-Competencia Laboral, PCT-Total, Sector, SL-Presión laboral, y PCT-Relaciones personales (ver Tabla 4.66).

Tabla 4.66. Análisis de regresión lineal múltiple de la CVL-Cargas de Trabajo.

Variables explicativas	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	2,449	,415		5,899	,000
SL-Carga trabajo	,410	,046	,329	8,915	,000
SL-Competencia laboral	,519	,061	,309	8,449	,000
PCT-Total	-,596	,100	-,366	-5,980	,000
Sector	,447	,093	,176	4,812	,000
SL-Presión Laboral	,265	,047	,200	5,594	,000
PCT-Relaciones personales	,173	,062	,164	2,777	,006

Variable dependiente: CVL-CARGAS DETRABAJO.

R=0,742; R<sup>2</sup>=0,551; R<sup>2</sup>corregida=0,544; F=79,201;p<0,01.

Finalmente para la dimensión CVL-Motivación intrínseca los resultados mostraron un modelo pobre, que explicó, al quinto paso, sólo un 27,7% de la varianza de la variable dependiente, incluyendo 5

variables: SL-Total, SL-Relaciones personales, Edad, SL-Valoración del trabajo, y SL-Competencia Laboral (ver Tabla 4.67).

Tabla 4.67. Análisis de regresión lineal múltiple de la CVL-Motivación intrínseca.

Variables explicativas	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
	(Constante)	4,919	,365		
SL-Total	,384	,158	,184	2,429	,016
SL-Relaciones Personales	,228	,064	,180	3,564	,000
Edad	-,010	,003	-,138	-3,148	,002
SL-Valoración Trabajo	,189	,066	,163	2,879	,004
SL-Competencia laboral	,157	,066	,137	2,387	,017

Variable dependiente: CVL-MOTIVACIÓNINTRÍNSECA.

$R=0,526$ ;  $R^2=0,277$ ;  $R^2_{\text{corregida}}=0,267$ ;  $F=29,569$ ;  $p<0,01$ .

Podemos hacer un cuadro resumen de los resultados, como el siguiente (ver Cuadro 4.1) en el que aparece, si está incluido en el modelo, el número del orden en el que se ha incluido cada variable:

Cuadro 4.1. Resumen de predictores de la CVL.

	CVL Total (ítem 34).	CVL-Apoyo social	CVL-Cargas de trabajo	CVL-Motivación intrínseca
Sexo		5		
Sector		3	3	
Edad				
PCT-Total			1	
PCT-Relaciones personales	3		6	
PCT-Relaciones laborales	2			
PCT-Cargas de trabajo		7		
SL-Total	1	1		1
SL-Competencia laboral		2	2	4
SL-Carga de trabajo		6	4	
SL-Presión laboral		4	5	
SL-Valoración del trabajo				3
SL-Relaciones Personales				2

Si consideramos los predictores más importantes para la variables del grupo SL (entendiendo por ello aquellas cuya  $\beta$  sea  $\Rightarrow 1$ ), vemos que los que más variables de CVL predicen son *SL-Total* (CVL-Total, CVL-Apoyo social, y CVL-Motivación intrínseca) y *SL-Competencia laboral* (CVL-Apoyo social, CVL-Cargas de trabajo, y CVL-Motivación intrínseca). Después hay cuatro predictores que predicen dos variables CVL, *el sector* (CVL-Apoyo social y CVL-Cargas de trabajo), *PCT-Relaciones personales* (CVL-Total y CVL-Cargas de trabajo), *SL-Carga de trabajo* (CVL-Apoyo social y CVL-Cargas de trabajo), y *SL-Presión laboral* (CVL-Apoyo social y CVL-Cargas de trabajo). La edad no aparece como predictor para ninguna de las dimensiones de la CVL; y el resto de los predictores sólo predice una dimensión de la CVL: *sexo* (CVL-Apoyo social), *PCT-Total* (CVL-Cargas de trabajo), *PCT-Relaciones laborales* (CVL-Total), *PCT-Cargas de trabajo* (CVL-Apoyo social), *SL-Valoración del trabajo* (CVL-Motivación intrínseca) y *SL-Relaciones personales* (CVL-Motivación intrínseca).

Si lo consideramos desde la perspectiva de las variables dependientes (CVL), vemos que los predictores de la CVL-Total son sólo tres variables: La SL-Total, y la preocupación por las CT relacionadas con las relaciones personales y las relaciones laborales. Sin embargo, sus dimensiones tienen 7, 6 y 5 predictores respectivamente entre los que aparecen variables de PCT y de SL, y en el caso de CVL-Apoyo social, también el Sexo y el Sector.

En consecuencia, entendemos que **la hipótesis 5.1. puede considerarse confirmada**. Si queremos precisar más, podríamos concluir que: el sector en el que se trabaja, la preocupación por las condiciones de trabajo relacionadas con las relaciones personales, la satisfacción laboral total, la satisfacción laboral relacionada con la competencia laboral, la relacionada con la carga de trabajo, y la relacionada con la presión laboral, son los mejores predictores de la CVL.

#### 4.6. Un modelo de predicción de la SL

Como ya hemos dicho en algunos momentos del desarrollo del trabajo, algunos autores plantean que la CVL es un factor determinante y explicativo de la SL, y no a la inversa, como hemos mantenido aquí.

Por ello, hemos entendido que podía tener interés plantear un posible modelo de predicción de la SL, utilizando las mismas variables sociodemográficas, laborales y de PCT que hemos utilizado como variables predictoras de la CVL, así como las mismas dimensiones de la CVL.

Hemos comenzado usando la SL-Total como variable dependiente. En este caso, en el primer y único paso, el análisis

manifiesta que se han incluido todas las variables elegidas como independientes (sexo, edad, estado civil, número de hijos, estudios, sector, PCT-relaciones personales, CVL-Apoyo social, CVL-Cargas de trabajo, y CVL-Motivación intrínseca) que explican un 61,4% de la varianza de la SL (Ver Tabla 4.68).

Tabla 4.68. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Total.  
a

Variables explicativas	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	1,374	,175		7,871	,000
Sexo	,051	,027	,062	1,918	,056
Edad	-,002	,002	-,051	-1,073	,284
Estado Civil	,002	,013	,004	,130	,897
Número Hijos	,023	,017	,066	1,409	,160
Estudios	,008	,014	,018	,556	,579
Sector	-,180	,028	-,216	-6,351	,000
PCT-Relaciones personales	-,002	,011	-,004	-,136	,892
CVL-APOYOSOCIAL	,189	,014	,555	13,426	,000
CVL-CARGASDETRABAJO	,138	,012	,422	11,717	,000
CVL-MOTIVACIÓNINTRÍNSECA	,038	,019	,079	1,975	,049
CVL-TOTAL (CVL34)	,000	,010	,000	,002	,998

Variable dependiente: SL-Total.

R=0,784; R<sup>2</sup>=0,614; R<sup>2</sup>corregida=0,603; F=55,003;p<0,000.

#### 4.6.1. Predicción de la SL-Competencia Laboral.

En el caso de la SL-Competencia laboral, en el primer y único paso, los resultados mostraron un modelo pobre, que explicó sólo un 32,8% de la varianza de la variable dependiente, incluyendo 10 variables: Sexo, Edad, Estado Civil, Número de hijos, Estudios, PCT-Relaciones personales, CVL-Apoyo Social, CVL-Cargas de Trabajo, CVL-Motivación intrínseca, y CVL-Total (CVL34) (ver Tabla 4.69).

Tabla 4.69. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Competencia laboral.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,125	,412		,302	,763
	Sexo	,098	,064	,065	1,535	,125
	Edad	,002	,004	,024	,377	,707
	Estado Civil	-,015	,031	-,023	-,505	,614
	Número Hijos	,078	,040	,121	1,973	,049
	Estudios	,014	,034	,017	,407	,684
	PCT-Relaciones personales	-,013	,027	-,021	-,481	,631
	CVL-APOYOSOCIAL	,017	,033	,028	,524	,601
	CVL-CARGASDETRABAJO	,274	,027	,461	10,028	,000
	CVL-MOTIVACIÓNINTRÍNSECA	,218	,045	,251	4,847	,000
	CVL-Total (CVL34)	-,008	,024	-,017	-,336	,737

Variable dependiente: SL-Competencia laboral.

Todas las variables solicitadas introducidas.

R=0,573; R2=0,328; R2corregida=0,310; F=18,644;p<0,000.

#### 4.6.2. Predicción de la SL-Carga de Trabajo

En el caso de la SL-Carga de Trabajo, en el primer y único paso, los resultados mostraron un modelo pobre, que explicó sólo un 32,2% de la varianza de la variable dependiente, incluyendo 10 variables: Sexo, Edad, Estado Civil, Número de hijos, Estudios, PCT-Relaciones personales, CVL-Apoyo Social, CVL-Cargas de Trabajo, CVL-Motivación intrínseca, y CVL-Total (CVL34) (ver Tabla 4.62).

Tabla 4.70. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Carga de trabajo.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,956	,558		1,715	,087
	Sexo	-,158	,086	-,078	-1,832	,068
	Edad	-,008	,005	-,095	-1,502	,134
	Estado Civil	-,053	,041	-,058	-1,277	,202
	Número Hijos	-,018	,054	-,021	-,337	,736
	Estudios	-,025	,046	-,024	-,554	,580
	PCT-Relaciones personales	,100	,037	,118	2,728	,007
	CVL-APOYOSOCIAL	,065	,045	,079	1,457	,146
	CVL-CARGASDETRABAJO	,404	,037	,504	10,926	,000
	CVL-MOTIVACIÓNINTRÍNSECA	-,021	,061	-,018	-,353	,724
	CVL-Total (CL34)	,034	,032	,053	1,060	,290

Variable dependiente: SL-Carga trabajo.

Todas las variables solicitadas introducidas.

R= 0,568; R<sup>2</sup> =0,322; R<sup>2</sup> corregida=0,304; F=18,150; p<0,000.

#### 4.6.3. Predicción de la SL-Rutina

En el caso de la SL-Rutina, en el primer y único paso, los resultados mostraron un modelo pobre, que explicó sólo un 23,8% de la varianza de la variable dependiente, incluyendo 10 variables: Sexo, Edad, Estado Civil, Número de hijos, Estudios, PCT-Relaciones personales, CVL-Apoyo Social, CVL-Cargas de Trabajo, CVL-Motivación intrínseca, y CVL-Total (CVL34) (ver Tabla 4.71).

Tabla 4.71. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Rutina.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,973	,427		4,625	,000
	Sexo	,153	,066	,105	2,324	,021
	Edad	-,004	,004	-,070	-1,048	,295
	Estado Civil	,008	,032	,012	,256	,798
	Número Hijos	-,022	,041	-,034	-,525	,600
	Estudios	,079	,035	,103	2,255	,025
	PCT-Relaciones personales	-,066	,028	-,108	-2,344	,020
	CVL-APOYOSOCIAL	,281	,034	,470	8,212	,000
	CVL-CARGASDETRABAJO	-,017	,028	-,029	-,588	,557
	CVL-MOTIVACIÓNINTRÍNSECA	,011	,046	,013	,244	,808
	CVL-Total (CVL34)	-,032	,025	-,070	-1,312	,190

Variable dependiente: SL-Rutina.

Todas las variables solicitadas introducidas.

R= 0,488; R<sup>2</sup> =0,238; R<sup>2</sup> corregida=0,218; F=11,935; p<0,000.

#### 4.6.4. Predicción de la SL-Valoración del trabajo.

En el caso de la SL-Valoración del trabajo, en un único paso, los resultados mostraron un modelo pobre, que explicó sólo un 30,5% de la varianza de la variable dependiente, incluyendo 10 variables: Sexo, Edad, Estado Civil, Número de hijos, Estudios, PCT-Relaciones personales, CVL-Apoyo Social, CVL-Cargas de Trabajo, CVL-Motivación intrínseca, y CVL-Total (CVL34) (ver Tabla 4.72).

Tabla 4.72. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Valoración del trabajo.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,526	,418		3,652	,000
	Sexo	-,027	,065	-,018	-,413	,680
	Edad	-,001	,004	-,018	-,290	,772
	Estado Civil	,000	,031	,000	,011	,992
	Número Hijos	,040	,040	,062	1,001	,317
	Estudios	-,021	,034	-,026	-,604	,546
	PCT-Relaciones personales	-,029	,027	-,046	-1,053	,293
	CVL-APOYOSOCIAL	,275	,033	,449	8,205	,000
	CVL-CARGASDETRABAJO	-,008	,028	-,013	-,284	,776
	CVL-MOTIVACIÓNINTRÍNSECA	,096	,045	,111	2,106	,036
	CVL-TOTAL (CVL34)	,031	,024	,065	1,273	,204

Variable dependiente: SL-Valoración trabajo.

Todas las variables solicitadas introducidas.

R= 0,552; R<sup>2</sup> =0,305; R<sup>2</sup> corregida=0,287; F=16,774; p<0,000.

#### 4.6.5. Predicción de la SL-Reconocimiento

En el caso de la SL-Reconocimiento, también en un único paso, los resultados mostraron un modelo algo mejor, que explicó un 41,5% de la varianza de la variable dependiente, incluyendo 10 variables: Sexo, Edad, Estado Civil, Número de hijos, Estudios, PCT-Relaciones personales, CVL-Apoyo Social, CVL-Cargas de Trabajo, CVL-Motivación intrínseca, y CVL-Total (CVL34) (ver Tabla 4.73).

Tabla 4.73. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Reconocimiento.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	,728	,400			1,821	,069
Sexo	,114	,062	,073		1,844	,066
Edad	-,002	,004	-,037		-,641	,522
Estado Civil	-,008	,030	-,012		-,279	,780
Número Hijos	,080	,038	,119		2,089	,037
Estudios	-,017	,033	-,021		-,518	,605
PCT-Relaciones personales	,015	,026	,024		,587	,557
CVL-APOYOSOCIAL	,428	,032	,670		13,361	,000
CVL-CARGASDETRABAJO	-,031	,026	-,050		-1,165	,245
CVL-MOTIVACIÓNINTRÍNSECA	-,024	,044	-,026		-,541	,589
CVL-Total (CVL34)	-,015	,023	-,030		-,649	,517

Variable dependiente: S-Reconocimiento.

Todas las variables solicitadas introducidas.

R= 0,644; R<sup>2</sup> =0,415; R<sup>2</sup> corregida=0,399; F=27,059; p<0,000.

#### 4.6.6. Predicción de la SL-Presión Laboral

En el caso de la SL-Presión laboral, igual en un único paso, los resultados mostraron un modelo muy pobre, que explicó sólo un 12,0% de la varianza de la variable dependiente, incluyendo las mismas 10 variables que en los casos anteriores: Sexo, Edad, Estado Civil, Número de hijos, Estudios, PCT-Relaciones personales, CVL-Apoyo Social, CVL-Cargas de Trabajo, CVL-Motivación intrínseca, y CVL-Total (CVL34) (ver Tabla 4.74).

Tabla 4.74. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL- Presión Laboral.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
1 (Constante)	2,001	,600		3,334	,001
Sexo	-,043	,093	-,023	-,462	,644
Edad	,006	,006	,078	1,083	,280
Estado Civil	,039	,045	,045	,871	,384
Número Hijos	-,157	,058	-,191	-2,727	,007
Estudios	-,023	,049	-,023	-,463	,644
PCT-Relaciones personales	-,079	,039	-,099	-2,003	,046
CVL-APOYOSOCIAL	-,055	,048	-,071	-1,148	,252
CVL-CARGASDETRABAJO	,204	,040	,270	5,140	,000
CVL-MOTIVACIÓNINTRÍNSECA	-,006	,065	-,006	-,093	,926
CVL-Total (CVL34)	,013	,035	,022	,388	,698

Variable dependiente: SL- Presión laboral.

Todas las variables solicitadas introducidas.

R= 0,347; R<sup>2</sup> =0,120; R<sup>2</sup> corregida=0,097; F=5,225; p<0,000

#### 4.6.7. Predicción de la SL-Relaciones personales

En el caso de la SL-Relaciones personales, también en un único paso, los resultados mostraron un modelo pobre, que explicó sólo un 27,5% de la varianza de la variable dependiente, incluyendo las mismas 10 variables citadas: Sexo, Edad, Estado Civil, Número de hijos, Estudios, PCT-Relaciones personales, CVL-Apoyo Social, CVL-Cargas de Trabajo, CVL-Motivación intrínseca, y CVL-Total (CVL34) (ver Tabla 4.75).

Tabla 4.75. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Relaciones personales.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
1 (Constante)	1,506	,389		3,872	,000
Sexo	-,074	,060	-,054	-1,226	,221
Edad	,002	,004	,027	,411	,682
Estado Civil	,024	,029	,040	,848	,397
Número Hijos	,002	,037	,003	,045	,964
Estudios	-,081	,032	-,113	-2,542	,011
PCT-Relaciones personales	,070	,025	,122	2,729	,007
CVL-APOYOSOCIAL	,202	,031	,361	6,470	,000
CVL-CARGASDETRABAJO	,053	,026	,097	2,043	,042
CVL-MOTIVACIÓNINTRÍNSECA	,103	,042	,131	2,440	,015
CVL-TOTAL (CVL34)	,017	,022	,039	,744	,457

Variable dependiente: SL-Relaciones Personales.

Todas las variables solicitadas introducidas.

R= 0,524; R<sup>2</sup> =0,275; R<sup>2</sup> corregida=0,256; F=14,455; p<0,000.

A la vista de los resultados podemos confeccionar una tabla en la que señalemos cuáles son los predictores más importantes para la variables del grupo SL (entendiendo por ello aquellas cuya  $\beta$  sea  $\Rightarrow 1$ ), (Ver Cuadro 4.2).

Cuadro 4.2. Predictores de la SL.

	SL- Total	SL- Competencia Laboral	SL- Carga trabajo	SL- Rutina	SL- Valoración del trabajo	SL-Recono- cimiento	SL- Presión Laboral	SL- Relaciones personales
Sexo			2	2		2		
Núm. hijos							2	
Sector	2							
PCT- Relaciones personales			3					
CVL- Apoyo Social	1			1	1	1		1
CVL-Carga de trabajo	3	1	1				1	
CVL- Motivación intrínseca		2			2			2

Según eso, parece que efectivamente la predicción de la SL- usando las variables de CVL, es más potente que la predicción de la CVL usando las variables de SL.

Como se puede ver, la variable predictora que más variables SL predice es la CVL-Apoyo social (5: SL-Total, SL-Rutina; SL-Valoración del trabajo; SL-Reconocimiento y SL-Relaciones personales); la segunda es CVL-Carga de trabajo (4: SL-Total; SL-Competencia Laboral; SL-Carga de trabajo; y SL-Presión Laboral); y siguen, en tercer lugar, Sexo (3: SL-Carga de trabajo; SL-Rutina y SL-Reconocimiento); en cuarto lugar, CVL-Motivación intrínseca (3: SL-Competencia laboral, SL-Valoración del trabajo; y SL-Relaciones personales); y, en quinto lugar, finalmente, el número de hijos, el sector laboral, y PCT-Relaciones personales, sólo contribuyen a predecir una variable SL.

Desde el otro punto de vista, las variables SL que más predictores acumulan son SL-Total y SL-Carga de trabajo (3 predictores). Todas las demás sólo aparecen con dos predictores.

En suma, el único predictor socio-laboral relevante parece ser el sexo. Las variables de preocupación por las condiciones de trabajo tienen un papel poco relevante en los modelos presentados. En cambio las variables CVL (salvo CVL-34) sí se manifiestan como predictoras relevantes de las de SL.

Cuando probamos un modelo de predicción de SL-Total, usando como predictores los tres que se han mostrado más relevantes (Sexo, CVL-Apoyo social, y CVL-Cargas de trabajo), no encontramos mejora. En el caso del modelo propuesto con todos los predictores en la ecuación (ver tabla 4.61) los resultados eran:  $R=0,784$ ;  $R^2=0,614$ ;  $R^2$  corregida=0,603;  $F=55,003$ ;  $p<0,000$ ; y cuando usamos sólo los predictores que hemos considerado relevantes citados, los resultados son:  $R=0,779$ ;  $R^2=0,607$ ;  $R^2$  corregida=0,604;  $F=12,686$ ;  $p<0,000$  (ver tabla 4.76). En cualquier caso, y por economía de medios, podemos concluir que este último modelo sería mejor.

Tabla 4.76. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Total con variables relevantes.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95,0% intervalo de confianza para B	
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	1,645	,094		17,571	,000	1,461	1,829
CVL-APOYOSOCIAL	,205	,011	,603	18,624	,000	,183	,226
CVL-CARGASDETRABAJO	,139	,011	,422	12,760	,000	,117	,160
Sector	-,184	,027	-,220	-6,726	,000	-,238	-,130

Variable dependiente: SL-Total.

Todas las variables solicitadas incluidas.

$R=0,779$ ;  $R^2=0,607$ ;  $R^2$  corregida=0,604;  $F=13,675$ ;  $p<0,000$ .



**Capítulo 5. Discusión**



## Capítulo 5. Discusión

Al formular nuestro problema a investigar, señalamos que, puesto que la bibliografía indica que las condiciones de trabajo, o mejor la percepción que el trabajador tiene de sus condiciones laborales, suele ser una fuente confirmada de estrés, era del mayor interés tratar de saber en qué medida esa percepción juega un papel significativo en la determinación de la SL y de la CVL. Por otro lado, indicamos también que en la bibliografía no hay acuerdo acerca de si la SL es una variable determinante o moduladora de la CVL, o si, por el contrario, ocurre que la CVL determina la SL.

Parecía, pues, relevante intentar aclarar qué papel juega la PCT en la SL y en la CVL, y si podemos encontrar un modelo explicativo de la CVL, utilizando alguna variable sociodemográfica o laboral y las dimensiones de la PCT y de la SL.

Al margen de esas preguntas fundamentales nos interesaba también saber si la pertenencia a un sector laboral u otro es una pieza de ese modelo, y de un modo más accesorio si algunas variables socio-laborales pueden ser igualmente piezas del modelo explicativo de la CVL.

### **Las características socio-laborales.**

No hemos encontrado diferencias significativas en la distribución entre mujeres y hombres dentro de cada sector, ni entre los sectores. Eso nos indica que nuestra muestra no se diferencia de la población general en España, donde el porcentaje de mujeres en 2015 era de 50,90% (Fuentes: INE, 2015; Datos Banco Mundial. [http://datos.bancomundial.org/.](http://datos.bancomundial.org/))

También la edad media de los sujetos de la muestra (40,31) es

muy similar a la edad media 43,20 de la población general (Fuente INE, 2013); y no encontramos diferencias en edad entre los trabajadores de los dos sectores.

Por lo que se refiere a la relación entre estado civil y sector, entre los sectores no hay diferencias significativas, pero dentro de cada sector, una mayoría significativa de los sujetos están casados o viviendo en pareja: un 68,2% en el sector sanidad, y un 67,70% en el sector educación, frente al resto de los grupos de estado civil. Sin embargo, si agrupamos viviendo en pareja (casados o no) y viviendo solos, no hay diferencias significativas. También aquí la muestra se asemeja a la población general española, en la que los casados representan un 55,2% (Fuente: INE, 2013).

Tanto en el sector educativo como en el sector sanitario, hay diferencias en la proporción de sujetos que tienen un nivel de estudios primarios, de bachillerato, formación profesional, y los que tienen diplomatura o licenciatura y doctorado. Hay muchos más sujetos que tienen una graduación universitaria que los que no. Según la EPA de 2014, el 41,1% de los españoles entre 25 y 34 años tienen estudios superiores. Lo cual indica que nuestra muestra no es, en eso, semejante a la población general. Sin embargo, esa diferencia es explicable por tratarse de dos sectores laborales como los que tratamos, que naturalmente incluyen necesariamente una mayor proporción de titulados superiores.

Entre los dos sectores hay diferencias significativas en formación profesional (más en sanidad que en educación), y en licenciatura (más en educación que en sanidad). Dentro de ambos sectores hay más sujetos con título universitario que sujetos con estudios primarios, sólo bachillerato, o FP. Eso era un resultado esperable, dado los sectores laborales estudiados.

Si consideramos el tipo puesto de trabajo y el sector, en ambos sectores, el porcentaje de profesionales (medicina, psicología, farmacia enfermería, fisioterapia, podología, docencia) es significativamente mayor que el de los demás grupos, tanto en sanidad como en educación; sin que haya diferencias significativas entre ambos sectores. También este resultado parece lógico por razón del tipo de sectores estudiados y es concurrente con los resultados obtenidos referidos al nivel académico.

Por lo que respecta a *años trabajados en el puesto*, y a *años trabajados en la empresa*, no encontramos diferencias entre los dos sectores; sí las hay en los turnos de trabajo. En educación hay más sujetos en el turno de la mañana y en sanidad hay más sujetos en el turno de tarde y noche, como era de esperar.

También encontramos diferencias por *tipo de contrato* dentro de los sectores, pero no entre los sectores. Los sujetos con contrato indefinido son más que los que tienen un contrato temporal en ambos sectores. Dado que la mayoría de los sujetos trabajan en el sector público, esos resultados son los esperables. Igualmente, encontramos diferencias significativas entre “horario fijo” y “rotatorio” dentro del sector educativo (más “horario fijo” que “rotatorio”), pero no en el sector de sanidad. Entre sectores, el número de sujetos con “horario rotatorio” es significativamente mayor en el sector sanitario que en el educativo. Estas diferencias son coincidentes con las que se presentan en la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT, 2011).

Todas las características de nuestra muestra son semejantes a las de la gran mayoría de estudios que hemos revisado, y a las que se presentan en las diversas ENCT desde la quinta (Fuente: [www.insht.es](http://www.insht.es)).

### **La Preocupación por las Condiciones de Trabajo.**

En primer lugar, por lo que se refiere al instrumento de medida que hemos usado, uno de los resultados “instrumentales” de este estudio es la “transformación” de una parte de la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en un cuestionario breve (14 ítems) que evalúa la percepción (preocupación por) de las condiciones de trabajo, psicométricamente analizado y validado (validez de contenido y constructo) con un alto nivel de fiabilidad.

La mayoría de los sujetos de nuestro estudio están “moderadamente” preocupados por sus condiciones de trabajo, o, dicho de otra manera, las perciben como “razonablemente buenas”.

La puntuación en *PCT-Total* es mayor en las mujeres, lo que se puede interpretar como que las mujeres perciben que sus condiciones de trabajo son peores de lo que las perciben los hombres. Además, y específicamente, las mujeres muestran más preocupación que los hombres en los factores “PCT-Relaciones personales” y “PCT-Cargas de trabajo”. Por ello, hemos entendido que se cumple la hipótesis 1, aunque, no hayamos encontrado diferencias entre mujeres y hombres en preocupación por la manipulación de sustancias nocivas, el riesgo de tener un accidente, de tener una enfermedad, o de perder el empleo (PCT-Riesgos laborales).

Estos resultados son semejantes a los obtenidos por Almodóvar y cols. (2013), aunque en otros términos, puesto que estos autores hablan de apoyo social y de carga mental de trabajo, para referirse a variables similares a las citadas. Son también similares a los que

presentan Cifre, Salanova y Franco (2011). Para estos autores, efectivamente, hombres y mujeres perciben de manera estadísticamente significativa diferentes demandas y falta de recursos en el trabajo (riesgos psicosociales); las mujeres perciben mayores demandas relacionadas con la sobrecarga mental y el conflicto entre las esferas laboral y familiar. Resultados muy parecidos son también referidos por Delgado Páez (2012), o en Eurofound (2012). Hay más estudios que señalan que las mujeres trabajadoras tienen una peor percepción del riesgo psicosocial, de acuerdo con diferentes estudios (Antoniou, Polychroni, y Vlachakis, 2006; Bildt y Michelsen, 2002; Catalina, Corrales, Cortés, y Gelpi, 2008; Stenlund et al., 2007; Vermeulen y Mustard, 2000). También encontramos que, según diferentes estudios, en el ámbito laboral se dan mayores niveles de estrés en las mujeres que en los hombres (Burke, 1999; Misra, Crist, y Burant, 2003; Misra, Mckean, West, y Russo, 2000; Spence y Robbins, 1992).

De igual manera, en un estudio realizado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) los resultados indicaron que las mujeres se encuentran más expuestas a riesgos asociados a la carga mental del trabajo que los hombres, dadas las diferentes circunstancias como son el ritmo de trabajo elevado, la monotonía en las actividades, tener que atender varias tareas al mismo tiempo y de la falta de adiestramiento o información para realizar el trabajo, a las que las mujeres están más expuestas. Así mismo se determina que ocupaciones profesionales sanitarias, o docentes, que son trabajos que se caracterizan por la simultaneidad de tareas, frecuentes interrupciones, necesidad de dar respuestas a varias cosas a la vez, son las actividades en que más están expuestas a estos riesgos

(Saarela, 2006; Torada, 2007). Resultados semejantes encontramos en Hurtado de Mendoza (2013), cuyo trabajo estableció que la percepción de riesgos psicosociales es significativamente mayor en mujeres trabajadoras que en hombres trabajadores. Es interesante considerar que en los sectores laborales en los que hemos trabajado, las condiciones laborales de hombres y mujeres son muy similares. Eso subraya la idea de la relevancia de trabajar con la “percepción” de las condiciones de trabajo y no tanto con las condiciones de trabajo “objetivamente”, incluso en los casos en que ello fuera posible.

Nuestros datos expresan una relación negativa entre la PCT y la *edad*: a mayor edad menos preocupación por las condiciones de trabajo. La puntuación total en PCT desciende al aumentar la edad. Sin embargo, si consideramos las dimensiones de la escala, sólo encontramos una correlación negativa significativa en el caso del factor “PCT-Riesgos laborales”, en el mismo sentido: a mayor edad menor preocupación por los riesgos laborales. Ese resultado es coherente con que el *número de años trabajado en el puesto* sólo se relacionó significativa y negativamente con la “PCT-Riesgos laborales”, y, asimismo, los años trabajados en la empresa también correlacionaron significativa y negativamente con la “PCT-Riesgos laborales”, pero también con la preocupación general por las condiciones de trabajo (PCT-Total).

El factor “PCT-Riesgos Laborales” aparece de nuevo relacionado negativamente con el *número de hijos*: a mayor número de hijos menor preocupación por los riesgos laborales. Aunque no parece que este resultado tenga un significado conceptual de interés, es explicable porque el número de hijos correlaciona positivamente

con la edad (en la muestra total y en ambos sectores), y con el número de años trabajados; y el número de años trabajados se relaciona negativamente con la preocupación por los riesgos laborales: a más años trabajados menos preocupación.

Estos resultados coinciden con los del análisis del mercado laboral del Ministerio de Empleo y Seguridad Social publicado en 2013 (Almodóvar et al., 2013), según el cual, la frecuencia con que los trabajadores manifiestan estar expuestos a algún riesgo de accidente en el desarrollo de su trabajo varía según la edad en 2011: los trabajadores de más edad son los que con menor frecuencia se consideran expuestos a un riesgo de accidente en su trabajo.

En cuanto al *nivel de estudios*, los sujetos que tienen bachillerato o formación profesional tienen más preocupación por los riesgos laborales que el resto de los sujetos con otro nivel de estudios. Probablemente esto ocurre porque un mayor nivel de estudios en estos sectores se corresponde con un mayor de información, y, por tanto, de una mejor y más correcta apreciación de los riesgos laborales.

El “PCT-Riesgos laborales” introduce también, otra vez, diferencias en el caso del *turno de trabajo*: los que trabajan en turno de tarde-noche tienen mayor preocupación por sus riesgos laborales. Estos resultados son los mismos que aparecen en el informe sobre los tiempos de la organización del trabajo (incidencia de los riesgos psicosociales en los sistemas de trabajo a turnos), del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de la UGT (2009). Es el mismo resultado que el que encontramos en el caso del *tipo de horario*: los sujetos con un horario rotatorio están más preocupados

por sus condiciones de trabajo en general y en lo relacionado con los riesgos laborales que los de horario fijo.

El *tipo de contrato* también introduce diferencias en la dimensión de PCT-Riesgos laborales y en la PCT-Total: los sujetos con contrato con duración definida se muestran más preocupados por sus condiciones de trabajos en general y en la dimensión “riesgos laborales”, que los que tienen un contrato indefinido. Eso puede ser parte de su preocupación general por su situación laboral.

Este resultado concuerda con el de trabajos que han puesto de relieve que la inseguridad o precariedad en el trabajo es uno de los riesgos laborales más importantes (Rodgers y Rodgers, 1989, De Witte, 1999; Goudswaard y Andries, 2002). El tipo de contrato parece ser uno de los indicadores más importantes de la inseguridad laboral. Cuando el contrato tiene menor seguridad y abarca un tiempo más corto, los índices de inseguridad laboral son más altos. El contrato temporal es el que está asociado a mayor inseguridad (Mauno y Kinnunen, 2002).

Y de nuevo es el “PCT-Riesgos Laborales” el que muestra diferencias respecto al *estado civil*: los viudos, los solteros viviendo con sus padres y los solteros viviendo solos, es decir, los “singles” tienen más preocupación por los “riesgos laborales” que los demás. Naturalmente, este puede ser un resultado artefactual, porque no parece haber una explicación lógica para ello. No hemos encontrado estudios que específicamente traten este tema.

Los resultados referidos al *sector de actividad* muestran que hay diferencias significativas entre ambos sectores en cuanto a la percepción de las condiciones de trabajo, pero en factores diferentes

en cada sector. Los profesionales sanitarios tienen mayor preocupación por sus condiciones de trabajo ligadas a los riesgos laborales, pero los profesionales educativos tienen mayor preocupación por sus condiciones de trabajo ligadas a las condiciones físicas del trabajo. Por tanto, **no podemos considerar que se confirma la hipótesis 1.4.** En nuestro caso, los sujetos del sector sanitario no están más preocupados por sus condiciones de trabajo, salvo en la dimensión citada (PCT-Riesgos laborales). No hay muchos estudios que aborden las diferencias en PCT entre los sectores que hemos investigado, pero nuestros resultados son consonantes con los que se han encontrado en las encuestas nacionales de condiciones de trabajo, que vienen realizando desde 1987.

### **La Satisfacción Laboral.**

Son numerosos los estudios que han utilizado el cuestionario *Font Roja* para valorar la satisfacción laboral del personal sanitario en diferentes contextos organizativos, pero no los hay para evaluar la SL en el caso de otros sectores laborales. Sin embargo, estos precedentes utilizan versiones moderadas, del citado cuestionario, desde el punto de vista psicométrico y no coinciden en el número de factores que encuentran. Así, el estudio original del cuestionario Font-Roja establecía 9 factores (Aranaz, Mira y Rodríguez-Marín, 1987; Aranaz y Mira, 1988), pero estudios posteriores no han coincidido con esa estructura factorial (Mira et al., 1994; Vitaller, 1994; Fernández et al., 1995; Fernández San Martín et al., 2000; López Soriano, Bernal y Cánovas, 2001; Núñez González et al., 2007; Vera et al., 2009). Por otro lado, no hemos encontrado estudios que corroboren esa estructura factorial, ni ninguna otra, mediante un

Análisis Factorial Confirmatorio, por lo que podemos entender que nuestros resultados suponen un avance en la evaluación de la SL de los profesionales de servicios. La nueva versión del cuestionario que hemos establecido y usado, mejora los valores psicométricos del cuestionario Font Roja inicial, ya que disminuye el número de factores (de 9 pasa a 7) y el número de ítems (que pasan de 23 a 16), mejora la fiabilidad y aumenta el valor de la varianza explicada, posibilitando conocer la satisfacción de los profesionales en ámbitos de servicios con mayor precisión. Hay que subrayar, en cualquier caso, que el uso del cuestionario en una población que no es del sector sanitario, puede haber producido cambios en la estructura del cuestionario, aunque no es muy probable por cuanto hemos hecho los análisis más relevantes en ambos sectores por separado, sin que se hayan observado diferencias significativas.

En general, de acuerdo con los resultados encontrados, podemos considerar que la población estudiada está moderadamente satisfecha. La puntuación media en SL refleja un nivel aceptable en todos los grupos. Aunque quizás requiera de un análisis más profundo, cabe pensar que este hecho puede deberse a la situación de crisis económica que estamos viviendo desde el 2010, que hace que los sujetos reporten una mayor SL por el mero hecho de disponer de trabajo en una época con una tasa tan elevada de desempleo (Rico, 2012), mucho más en dos sectores que tienen una tasa muy elevada de funcionarios o estatutarios. Sin embargo, hemos encontrado alguna nota técnica del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de los años 90 (Pérez y Fidalgo, 1999), en la que se refiere una media de 70,53 (rango 15-105) de satisfacción laboral general, lo cual indica que la

satisfacción general manifestada por los trabajadores, en general, es media-alta, también fuera de los tiempos de crisis. Este resultado también se encuentra en algunos de los trabajos revisados (Bòria-Reverter, Crespi-Vallbona y Mascarilla-Miró, 2012).

Por otro lado, desde el año 2000, disponemos de resultados anuales sobre la calidad de vida en los centros de trabajo a partir de una de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) que elabora el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Ripoll, Falguera y Urrutia, 2006). La encuesta se dirige aproximadamente a unos 6000 trabajadores españoles desde el año 1999, su ámbito geográfico es el territorio nacional, a excepción de Ceuta y Melilla, y la población encuestada se limita a la población ocupada a partir de 16 años y que reside en viviendas familiares (ECVT, 2009; 2010; 2011). Los datos aportados por la ECVT revelan que, en general, la población encuestada, independientemente del tipo de actividad laboral, está considerablemente satisfecha.

Como características generales, y analizando los ítems, hemos encontrado que nuestros sujetos están interesados por su trabajo, creen que vale la pena y que están capacitados para hacerlo. Al considerar las dimensiones del cuestionario original los resultados muestran que la satisfacción total se relaciona de forma positiva con todas las dimensiones del cuestionario. La satisfacción con el trabajo (el ítem) y la satisfacción total se relacionan con la producida en relación con la monotonía laboral. La satisfacción por la relación con los jefes, la satisfacción por la promoción profesional, por la tensión laboral y la satisfacción total, se relacionan con la producida por el estatus profesional. La satisfacción por la relación con los compañeros se relaciona con la producida por la relación con los

jefes, la promoción profesional, la competencia profesional y la satisfacción total. La satisfacción por la relación con los jefes se relaciona con la producida por la promoción profesional y la satisfacción total, pero negativamente con la producida por el estatus profesional.

La satisfacción por la promoción profesional se relaciona con la producida por la relación con los compañeros, con los jefes, y con la producida por la satisfacción total. La satisfacción relacionada con la competencia profesional se relaciona con la relacionada por la presión laboral, la tensión en el trabajo, la satisfacción con el trabajo y la satisfacción total. La satisfacción relacionada con la tensión laboral se relaciona positivamente con la producida por el estatus profesional, por la competencia profesional y con la satisfacción total; y negativamente con la producida por la promoción profesional. Y finalmente, el factor “satisfacción con el trabajo” se relaciona con la monotonía laboral, con la competencia profesional y con la SL total. Estos resultados son muy similares a los que encontramos en el trabajo de Rico (2012)

En cuanto a las características sociodemográficas y laborales los resultados más relevantes son los siguientes:

**Sexo:** No podemos decir que las mujeres tienen una SL diferente a la de los hombres. La única diferencia entre hombres y mujeres es que las mujeres se sienten más satisfechas que los hombres en la SL relacionada con la carga de trabajo. Es decir, las mujeres están más satisfechas en cuanto al tiempo para realizar su trabajo y también a la cantidad de trabajo que tienen, pero en todo lo demás son iguales a los hombres. Por tanto, **la Hipótesis 1.2 no se ha confirmado.**

Como ya mencionamos, hay estudios que exploran variables como el sexo en relación con la SL y la CVL, pero presentan resultados discrepantes en la bibliografía. Nuestros resultados coinciden con los de autores que no encuentran asociación entre SL y el sexo (Gámez et al., 1999; Mira et al., 1994; Vitaller, 1994; Varela-Centelles et al., 2004), frente a otros que encuentran una mayor satisfacción en los hombres (Olivar, González y Martínez, 1999). Otras investigaciones encuentran que las mujeres presentan un nivel superior de SL al de los varones (Alonso, 2008; Clark, 1996, 1997; Piko, 2006; Sánchez, Fuentes y Artacho, 2007; Sibbad, Enzer, Cooper, Rout y Sutherland, 2000; Sloane y Williams, 2000). Ese resultado se ha encontrado también entre los profesionales del sector educativo (Dinham y Scott, 2000; Evans, 2001; Fraser y Hodge, 2000; Holdaway, 1978; Taid, Padgett y Baldwin, 1989).

En el caso específico del personal sanitario puede citarse a Cooper, Rout y Faragher (1989) que consideran el sexo femenino como una variable importante para hablar de niveles elevados de satisfacción laboral entre médicos generalistas. Se ha intentado explicar esta circunstancia a través de distintos argumentos. Clarky Oswald (1994), Souza-Posa y Souza-Posa (2000) y Kaiser (2002) proponen la posibilidad de que las mujeres presenten unas menores expectativas hacia su empleo, lo que hace que su nivel de satisfacción supere al de los hombres, cuyas expectativas hacia el trabajo son más exigentes y, por tanto, de más difícil cumplimiento. Por otro lado, argumentan que al haber una menor participación femenina en la ocupación, las que trabajan están satisfechas; en cambio, los hombres, con un papel social que le obliga a trabajar,

tendrían que trabajar independientemente de si les gustase su trabajo.

En otros estudios se argumenta sobre la posible voluntariedad de la mujer a la hora de trabajar, hecho que en los varones no se traduce en tal posibilidad de decisión; o incluso las propias diferencias personales y de empleos entre ambos sexos; la posible sobrerrepresentación de las mujeres con empleos a tiempo parcial en las muestras seleccionadas; o la mayor facilidad de abandono del puesto si se encuentran insatisfechas con el mismo, con lo que las muestras resultantes podrían encontrarse sesgadas, en tanto que las trabajadoras que se mantienen en el empleo son las que se sienten satisfechas; o el hecho de que las trabajadoras ponen menor énfasis en la paga que los varones (Sloane y Williams, 2000; Sanz de Galdeano, 2001).

Ninguno de esos argumentos parecen válidos en el caso de la población que hemos estudiado; pero además, existen datos que apoyan la inexistencia de relación entre sexo y satisfacción laboral cuando se controlan otras variables (Forgionne y Peeters, 1982; Linz, 2003). El propio Clark (1997), ya citado, a pesar de detectar niveles superiores de satisfacción entre las mujeres de forma general, no encuentra diferencias significativas entre varones y mujeres en ciertas circunstancias: personal joven; de niveles educativos superiores o en ocupaciones profesionales. Clark considera que las mujeres en estos grupos presentan expectativas similares a las de sus compañeros, por lo que presentan similares niveles de satisfacción, mientras que las trabajadoras que no pertenecen a dichos grupos esperan menos y así, su satisfacción supera a la de los varones. No parece existir un razonamiento de peso que haga

suponer que, ante un nivel educativo y tipo de empleo similares, así como las mismas oportunidades de promoción y de aplicación de las habilidades en el trabajo, se encuentren motivos que lleven a las mujeres a sentir un nivel de satisfacción distinto al de los hombres (Ward y Sloane, 2000). A mayor abundamiento, un trabajo de Kaiser (2002) demuestra que la satisfacción superior de las mujeres que encontró Clark (1997) para el caso británico, no se encontró en trabajadoras de Dinamarca, Holanda o Portugal.

Por su parte, Rankin, Serieys y Elliot-Binns (1987) hallaron una relación entre el estado anímico asociado a la satisfacción con la situación familiar y doméstica y la satisfacción en el trabajo, con la particularidad de que era en las mujeres en quienes esta asociación resultaba más evidente.

**Estado civil:** Los casados y los que viven en pareja tienen mayor SL en general que el resto de los sujetos; los casados experimentan más SL relacionada con la competencia laboral que el resto de los grupos. Todos los grupos experimentan más SL relacionada con el Reconocimiento que los solteros que viven solos. Estos resultados coinciden con los de otros estudios que hemos revisado (Alonso, 2008; Diaz, 2005; Medina, 2000; Ripoll, Falguera y Urrutia, 2006), aunque no con algún otro (Vitaller, 1994) que no encuentra diferencias significativas con base en esa variable.

Los resultados son, también, coherentes con estudios que relacionan la satisfacción vital, bienestar subjetivo o felicidad con el hecho de que la persona esté casada. En el ámbito de la sociología, hay desde antiguo estudios que ligan la satisfacción vital, la felicidad o la calidad de vida con el estado civil, indicando que los casados

tienen más calidad de vida o son más felices que los no casados (por ejemplo, Durkheim (1976), en el siglo XIX).

En tiempos más cercanos, hay estudios que indican la relevancia de la existencia de una red de relaciones sociales para la satisfacción vital (bienestar subjetivo, felicidad) (Argyle, 1992; Lee et al., 1999; Ahn y Mochón, 2010); y, como ya mencionamos, hay bastantes estudios que han encontrado relaciones positivas entre la SL y la satisfacción vital general (Tail, Padgett y Baldwin, 1989; Steiner y Truxillo, 1989). Otros autores señalan que, en concreto, el estado civil resulta ser un factor muy determinante: en promedio los casados son más felices que los solteros, separados o viudos (Blanchflower y Oswald, 2004; Peiró, 2004).

**Edad:** De acuerdo con nuestros resultados, a mayor edad, menor SL referida a la Carga de Trabajo y menor SL referida a la rutina. Este resultado se corresponde con el de que a mayor número de hijos menor SL relacionada con Carga de Trabajo y con Presión Laboral y con el de que a más años trabajados en el puesto menos SL relacionada con la Rutina, en cuanto que la edad correlaciona positivamente con el número de años trabajados y el número de hijos. Este resultado concuerda con el de autores como Herzberg (1966) y Sánchez Cañizares, Fuentes y Artacho (2007) que encontraron resultados semejantes estudiando SL en una población general, al igual que Adams y Bond (2000), Olivar, González y Martínez (1999), Uriarte (2012), Wetterneck y colaboradores (Wetterneck et al., 2002) y Yang y Chang (2008) en personal de enfermería, y Vitaller (1994) en personal médico de atención primaria, que además también encontraba el mismo resultado en cuanto a meses de experiencia, como era de esperar.

En cambio, nuestros resultados no se corresponden con otros como los descritos por Alonso (2008) en una población de personal de administración y servicios de una universidad pública, que se asemejan más a los resultados de trabajos en poblaciones anglosajonas. En ese caso, el resultado más habitual es una función no lineal con forma de U, con su mínimo en torno a los 35 años (Clark, 1996; 1997; Clark y Oswald, 1994; 1996; Clark, Oswald y Warr, 1996; Varela-Centelles et al., 2004).

Estos autores explican esta relación apuntando que los trabajadores de mayor edad han tenido más tiempo para encontrar el empleo que les satisface. Los trabajadores pueden tener diferente escala de valores en función de su edad, es decir, de las experiencias previas que han vivido, tanto laborales como no laborales, que hagan que la visión del trabajo se relativice frente a otros aspectos vitales. Además, los individuos, aprenden a valorar los costes y recompensas del trabajo, lo que hace que valoren más lo que tienen. La explicación que se da a la mayor satisfacción laboral de los jóvenes se basa en su inexperiencia y bajas expectativas. Así, conforme van creciendo y adquieren mayor experiencia aumentan las expectativas, que se alimentan con la comparación con otros compañeros de generación con mejores situaciones. En la medida en la cual posteriormente las expectativas se van ajustando a la baja, la satisfacción laboral vuelve a crecer. Probablemente, esa explicación no sea tan aplicable a los sectores laborales que hemos estudiado, en los que las posiciones funcionariales o estatutarios son las más representadas.

**Estudios:** Los sujetos con Bachillerato o Formación Profesional están menos satisfechos en lo que se refiere a la rutina laboral. A pesar de que las diferencias de medias según el tipo de ocupación no son significativas, se repite un patrón de una menor SL en aquellos

trabajadores con menor cualificación y categoría jerárquica, y una mayor SL a mayor cualificación académica y profesional, en consonancia con estudios previos (Bòria-Reverter, Crespi-Vallbona y Mascarilla-Miró, 2012; Cooper, Rout y Faragher, 1989; Klien y Maher, 1992; López et al., 2010; Meng 1990; Pichler y Wallace, 2009; Piko, 2006; Ripoll et al., 2006; Ross y Reskin, 1992). Sin embargo, también hay trabajos en los que los resultados son de signo contrario (Clark, 1996; Clark y Oswald, 1996; y Sloane y Williams, 2000). La explicación de este fenómeno puede relacionarse con las expectativas de los trabajadores. Además, también puede jugar un papel la no adecuación entre el puesto de trabajo y la cualificación del trabajador, aspecto puesto de manifiesto en diversos estudios en España (Sanromá y Ramos, 2003).

**Tipo de contrato:** Encontramos diferencias significativas por tipo de contrato dentro de los sectores, pero no entre los sectores. Los sujetos con contrato indefinido son significativamente más que los que tienen un contrato temporal en ambos sectores. Estos resultados coinciden con otros ya antiguos, como Fernández y colaboradores (Fernández et al., 1995).

**Sector laboral:** No hemos encontrado diferencias relevantes en SL entre los dos sectores laborales estudiados. La única diferencia entre los trabajadores del sector sanitario y los del sector educativo es que los primeros tienen más satisfacción relacionada con la Presión Laboral que los del sector educativo. Entendemos, por tanto, que la **hipótesis 1.5 no se puede considerar confirmada**: no hay diferencias en SL entre ambos sectores, con la excepción citada.

Nuestros resultados coinciden con las de los pocos estudios que comparan la SL o la CVL por sectores. Uno de ellos es el estudio

Randstad Workmonitor (2015), elaborado a partir de más de 15.000 encuestas a nivel internacional, educación (74%), según el cual, salud (73%) y servicios financieros (69%) son los sectores con un mayor porcentaje de satisfacción laboral, sin que haya diferencias significativas entre ellos. Otro es el de Tejedo (2013), en que aparecen diferencias de SL entre los trabajadores de la administración pública y el resto, que el autor relaciona con el gran porcentaje de trabajadores de ese sector que tienen contratos estables y valores de antigüedad más elevados. Según ese autor, la sensación de seguridad en el empleo que otorgaría un valor más relativo al trabajo como fuente de efectos beneficiosos para el trabajador, y, por tanto, rebajaría su nivel de SL. Otro estudio es el de Bòria-Reverter, Crespi-Vallbona y Mascarilla-Miró (2012), que afirma que el tipo de actividad laboral no condiciona la SL.

**Las relaciones entre la SL y la PCT:** Como era de esperar las relaciones entre SL y PCT encontradas son de signo negativo. Se resumen en la siguiente tabla (Ver Tabla 5.1):

Tabla 5.1. Relaciones entre SL y PCT.

	PCT Total	PCT Relaciones Personales	PCT Cargas de Trabajo.	PCT Riesgos Laborales	PCT Condiciones físicas
SL-Total	X		X	X	X
SL Competencia Laboral	X		X	X	X
SL Cargas de Trabajo	X		X	X	
SL Rutina					X
SL Valoración del Trabajo	X			X	
SL Reconocimiento					
SL Presión Laboral	X	X	X		
SL Relaciones Personales		X		X	

A la vista de ello, en cuanto que PCT-Total, PCT-Riesgos Laborales y PCT-Condiciones Físicas, correlacionan con SL-Total, y todas las dimensiones de la SL salvo la SL-Reconocimiento y SL-Relaciones personales; y PCT-Cargas de trabajo correlaciona con SL-Total, y con SL-Competencia Labora, SL-Carga de Trabajo, y SL-Presión Laboral, entendimos que **la Hipótesis 2.1 podía considerarse confirmada:** Cuanto menor es la preocupación por las condiciones de trabajo, mayor es la satisfacción laboral de los sujetos, y a la inversa.

Este resultado es semejante al que contemplan la mayor parte de los estudios revisados (Fernández San Martín et al., 1995; 2000; Hurtado de Mendoza, 2013; Kinzl et al., 2005; Maíllo, 2008; Vitaller, 1994), en ámbitos laborales muy diversos.

### **La Calidad de Vida Laboral.**

La CVL de nuestros sujetos es moderadamente alta. Los ítems con mayor puntuación tienen que ver con el apoyo familiar, la competencia y capacitación para el trabajo, la importancia del trabajo y el valor que tiene para el sujeto, la claridad de sus tareas, su motivación para hacerlas, la ausencia de conflicto con colegas y su satisfacción con el tipo de trabajo que desempeña. Es decir, la mayoría de las puntuaciones más altas corresponden a los factores Apoyo Social y Motivación interna. Los ítems con menor puntuación tienen que ver con la CVL que depende de la cantidad de trabajo, el estrés psicológico y la presión laboral; es decir, corresponden a la dimensión CVL-Cargas de trabajo.

Considerando las características socio-demográficas, nuestros resultados mostraron lo siguiente:

**Sexo:** No encontramos diferencias significativas en CVL entre hombres y mujeres, como ocurre en el caso de la SL. Por tanto, **no se confirmó la hipótesis 1.3:** Los mujeres no tienen peor CVL que los hombres. Estos resultados son semejantes a muchos de los estudios revisados (Da Silva, 2006).

**Edad:** A más edad menos CVL relacionada con la motivación intrínseca. También estos resultados son concordantes con los de otros estudios revisados, aunque la mayoría de ellas no ofrece puntuaciones globales de CVL, y distingue según las diferentes dimensiones de la CVL (Da Silva, 2006). Sin embargo, los resultados más habituales se ajustan a una función no lineal con forma de U, con su mínimo en torno a los 35 años, como ya se ha mencionado para el caso de la SL (Clark y Oswald, 1994).

**Estado civil:** Como en el caso de la SL, también en CVL encontramos que los solteros viviendo solos experimentan una menor calidad de vida en su trabajo.

Como ya se ha dicho en el apartado correspondiente a la discusión de los resultados referidos a la SL, también los resultados en CVL son, concordantes con estudios que relacionan la satisfacción vital, bienestar subjetivo o felicidad con el estado civil (Argyle, 1992; Lee et al., 1999); Tail, Padgett y Baldwin, 1989; Steiner y Truxillo, 1989; Blanchflower y Oswald, 2004; Peiró, 2004).

**Nivel de estudios:** Encontramos diferencias significativas por el nivel de estudios: Los que tienen bachillerato, diplomatura, licenciatura y doctorado, puntúan más en CVL-Apoyo social; en

cambio, los que tienen estudios primarios y bachillerato puntúan más en CVL-Cargas de Trabajo. Son resultados similares a los expuestos en cuanto a la SL.

Resultados semejantes se encuentran en Da Silva (2006) Muy probablemente, esa diferente percepción del grupo con bajo nivel de estudios se base en una diferente “realidad percibida” de la cantidad de trabajo, de la presión recibida para mantener la cantidad y calidad de trabajo, de la falta de tiempo, de la incomodidad física, etc. Particularmente, en los sectores laborales que hemos estudiado, que se caracterizan por ubicarse en organizaciones burocratizadas, el grupo con bajo nivel de estudios tienen como “grupo de referencia” al grupo de “profesionales”, lo cual puede estar afectando a su percepción de sus condiciones de trabajo, generando una experiencia peor de CVL.

**Puesto de trabajo:** Los directivos experimentan una mejor CVL relacionada con el apoyo social; y todos los grupos experimentan mayor CVL que el personal auxiliar. Resultados semejantes encontramos en Da Silva (2006). Esas diferencias están claramente relacionadas con las que también encontramos en el caso de la edad y son coherentes con los resultados referidos a los años trabajados en el puesto o en la empresa, ya que, de acuerdo con nuestros resultados, cuanto más años trabajados menos CVL relacionada con la motivación intrínseca experimentan los sujetos. En el caso del sector sanitario estos resultados son similares a los encontrados referidos a los médicos residentes, cuya CVL suele aparecer significativamente menor que la de los facultativos especialistas (Fernández Martínez et al., 2007; Menéndez –González, Ryan y García, 2005; Cohen y Patten, 2005).

**Turno de trabajo:** El turno de mañana, tarde, o mañana y tarde, implica la experiencia de una mejor CVL relacionada con el apoyo social, que los que tienen un turno de tarde y noche. Este resultado quizás pueda explicarse en la medida en que el trabajo en ese turno dificulta las relaciones personales tanto familiares, como de amistad, e incluso las propias profesionales. Hay muchos trabajos que muestran un nivel significativamente más alto en los trabajadores en turno de noche, con respecto a los demás. Estos resultados concuerdan con los señalados por diversos autores (Costa, 2003; Di Milla, 2006; Durán, 2007; Fernández et al., 1995; Folkard y Tucker, 2001; Nogareda y Nogareda, 1999; Shen et al., 2006).

**Horario laboral:** Los sujetos que tienen un horario fijo informan de una mejor CVL, relacionada con cargas de trabajo y con apoyo social, que los que tienen un horario rotatorio. Estos resultados están obviamente relacionados con los citados en el apartado anterior, puesto que el horario tiene que ver con los turnos de trabajo.

**Tipo de contrato:** El tipo de contrato, no supone ninguna diferencia significativa en cuanto a CVL. La única dimensión en la que se introduce alguna diferencia mencionable es en CVL Cargas de Trabajo, en la que los sujetos con un contrato de duración indefinida experimentan una mayor CVL que los sujetos con un contrato de duración definida. En general, en los estudios sobre CVL la seguridad en el puesto de trabajo está ligada a una mayor CVL.

**Sector laboral:** De acuerdo con nuestros resultados, la pertenencia a un sector de actividad u otro sí implica diferencias. Los profesionales del sector educativo perciben mejor CVL que los del sanitario en general, y, específicamente, en cuanto al apoyo que reciben dentro y fuera de su trabajo, así como en lo que se refiere a

la presión laboral y estrés laboral (cargas de trabajo). Por tanto, concluimos que la **Hipótesis 1.6 se confirma**: Hay diferencias significativas en CVL entre los profesionales de los dos sectores.

Estos resultados son concurrentes con los apuntados por diversos trabajos. Por ejemplo, una encuesta de Sturman, (2004) indica que los maestros de primaria y secundaria son los que muestran un mayor nivel de CVL que el resto de profesionales encuestados, de otros sectores laborales.

En el ámbito de la sanidad, Rodríguez-Marín (2010) ha indicado que la CVL de los profesionales sanitarios está empeorando en los últimos años. Este autor señala, como puso de relieve la Organización Médica Colegial en 2003, en la introducción a sus «criterios básicos para el ejercicio médico en atención primaria», «el envejecimiento de la población, el diagnóstico más precoz de la patología crónica, el empuje de nuevas tecnologías, que hace que la población tenga mayores expectativas en salud y calidad de vida; la inmigración, el incremento de personas protegidas, la cantidad y variedad de problemas sociales que llegan cada vez más a atención primaria, con el riesgo de medicalización creciente de dichos problemas; el crecimiento de la burocracia, la implantación de sistemas informáticos con objetivos puramente administrativos, las limitaciones en la petición de pruebas diagnósticas o la descoordinación con el nivel especializado, están masificando las consultas... Como consecuencia de la elevada presión asistencial que padecen los médicos, la mayor parte del tiempo lo destinan a consultas a demanda, en detrimento de la actividad programada, de la atención domiciliaria y de las actividades no asistenciales. La masificación, la falta de tiempo o las trabas para solicitar pruebas

diagnósticas impiden resolver adecuadamente una consulta. Como consecuencia, el ciudadano se siente insatisfecho, por la impersonalidad y el burocratismo en la provisión del servicio, y el médico se desmoraliza, porque ve disminuir la calidad y la capacidad resolutoria de sus acciones».

### **Calidad de Vida Laboral y la Preocupación por las Condiciones de Trabajo.**

Sólo son significativas y negativas las correlaciones de CVL34 (CVL-Total) con PCT-Total, con PCT-Riesgos Laborales y con PCT-Cargas de trabajo; las puntuaciones de CVL-Apoyo Social con PCT-Riesgos Laborales; y las puntuaciones de CVL-Cargas de Trabajo con PCT-Total, con PCT-Relaciones Personales, con PCT-Riesgos Laborales, con PCT-Cargas de Trabajo, y con PCT-Condiciones Físicas.

Como se puede ver, a menor puntuación en PCT (CT-Total) hay una mayor CVL (CVL-34). Así mismo, vemos que a menor PCT-riesgos laborales y PCT-Cargas de Trabajo, mayor CVL-Total. Igualmente, a menor PCT-total y en todas sus dimensiones, mayor CVL-Cargas de Trabajo; y a menor preocupación por CT-Riesgos Laborales, mayor CVL-Apoyo social. La única dimensión de la CVL que no aparece relacionada con ninguna dimensión de la PCT es CVL-Motivación intrínseca.

Así pues, **se confirma la hipótesis 3.1:** A menor puntuación en PCT, mayor puntuación en CVL, en el conjunto de los sujetos estudiados.

Nuestros resultados coinciden con muchos otros que han puesto de relieve que las CTs tienen un efecto significativo sobre la CV,

sobre todo en el sentido de que malas CTs condicionan una baja CVL y una baja SL. En ámbito sanitario, se ha señalado que aguantar conductas inapropiadas en los pacientes o sus familiares, atender consultas triviales o consideradas poco adecuadas, la falta de tiempo, la incierta naturaleza de algunas patologías, atender problemática psicosocial, salario, horas de trabajo a la semana, problemas domésticos ocasionados por la dedicación al trabajo, burocracia, interrupción de la vida familiar y la inoportunidad de las visitas, son causas de insatisfacción laboral (Cartwright, 1967; Cartwright y Anderson, 1981; Mechanic, 1972; Rankin, Serieys y Elliot-Binns, 1987; Cooper, Rout y Faragher, 1989). En una investigación ya clásica en 1992, Howie y sus colaboradores (Howie et al., 1992) hallaron que la insatisfacción laboral era más evidente en los médicos generalistas que no tienen una orientación profesional clara (de acuerdo con la categorización de Cockburn et al., 1987) y que trabajan atendiendo a muchos pacientes en poco tiempo (menos de siete minutos por paciente).

Los estudios indican que hay variaciones regionales en cuanto a las CTs y a la importancia del contexto social en la consecución de una buena calidad de vida. También subrayan que los indicadores de empleos de alta calidad que mejoran el bienestar de los trabajadores difieren en alguna medida entre los diferentes países. En los países más pobres en el este y sur de Europa, cuestiones como la seguridad en el empleo, las condiciones de trabajo peligrosas o insalubres, y sueldo así como la meta de mejorarlas, están íntimamente relacionadas con el concepto de “trabajo decente”(ILO, 1999) como un componente clave de las estrategias de desarrollo nacional. En cambio, en países del norte y el oeste de Europa, el trabajo aburrido,

la intensificación del trabajo con plazos muy exigentes y la conciliación de la vida laboral con la vida privada contribuyen decisivamente a su bienestar.

### **Calidad de Vida Laboral y Satisfacción Laboral.**

Hemos encontrado una correlación significativa positiva de la CVL-34 con la SL-Total y todas las dimensiones de la SL.

Además, la CVL-Apoyo social correlaciona significativa y positivamente con SL-Total, con SL-Competencia Laboral, con SL-Carga de trabajo, con SL-Rutina, con SL-Valoración del Trabajo, con SL-Reconocimiento, y con SL-Relaciones Personales, aunque no con SL-Presión Laboral.

La CVL-Cargas de Trabajo correlaciona en el mismo sentido con SL-Total, SL-Competencia Laboral, con SL-Cargas de Trabajo, con SL-Valoración del Trabajo, con SL-Presión Laboral, y con SL-Relaciones Personales; aunque no con SL-Rutina, ni con SL-reconocimiento.

La CVL-Motivación intrínseca se relaciona positiva y significativamente con SL-Total y todas las dimensiones de SL, menos con SL-Presión Laboral. Esa correlación se mantiene también en ambos sectores.

Hemos podido establecer, pues, **que se confirman las Hipótesis 4.1, 4.2. y 4.3: Hay una correlación positiva significativa entre la SL y la CVL en el conjunto de sujetos estudiados, y en ambos sectores.**

Estos resultados son coincidentes con los de Mira y colaboradores (Mira et al., 1994) según los cuales que, en el medio hospitalario, las relaciones con los compañeros y con los jefes, el sentimiento de estar capacitado para el trabajo y los aspectos de satisfacción laboral intrínseca, son los elementos principales para disfrutar del trabajo.

### **La predicción de la CVL.**

Si consideramos los predictores más importantes para la variables del grupo SL (entendiendo por ello aquellas cuya  $\beta$  sea  $\Rightarrow 1$ ), vemos que los que más variables de CVL predicen son SL-Total (3: CVL-Total, CVL-Apoyo social, y CVL-Motivación intrínseca) y SL-Competencia laboral (3: CVL-Apoyo social, CVL-Cargas de trabajo, y CVL-Motivación intrínseca). Después hay cuatro predictores que predicen dos variables CVL: 1) el sector (CVL-Apoyo social y CVL-Cargas de trabajo), 2) PCT-Relaciones personales (CVL-Total y CVL-Cargas de trabajo), 3) SL-Carga de trabajo (CVL-Apoyo social y CVL-Cargas de trabajo), y 4) SL-Presión laboral (CVL-Apoyo social y CVL-Cargas de trabajo).

La edad no aparece como predictor para ninguna de las dimensiones de la CVL; y el resto de los predictores sólo predice una dimensión de la CVL: sexo (CVL-Apoyo social), PCT-Total (CVL-Cargas de trabajo), PCT-Relaciones laborales (CVL-Total), PCT-Cargas de trabajo (CVL-Apoyo social), SL-Valoración del trabajo (CVL-Motivación intrínseca) y SL-Relaciones personales (CVL-Motivación intrínseca).

Si lo consideramos desde la perspectiva de las variables dependientes (CVL), vemos que los predictores de la CVL-Total son sólo tres variables: La SL-Total, y la preocupación por las CT

relacionadas con las relaciones personales y las relaciones laborales. Sin embargo, sus dimensiones tienen 7, 6 y 5 predictores respectivamente entre los que aparecen variables de PCT y de SL, y en el caso de CVL-Apoyo social, también el Sexo y el Sector.

En consecuencia, hemos entendido que **la hipótesis 5.1. puede considerarse confirmada.**

Si queremos precisar más, cabe afirmar que, de acuerdo con nuestros resultados, el sector en el que se trabaja, la preocupación por las condiciones de trabajo relacionadas con las relaciones personales, la Satisfacción Laboral Total, la SL relacionada con la competencia laboral, la SL relacionada con la carga de trabajo, y la SL relacionada con la presión laboral, son los mejores predictores de la CVL.

Estos resultados están en consonancia con los de los estudios ya mencionados al exponer el estado de la cuestión, que muestran que la CVL está positiva y fuertemente asociada a la SL (Aketch et al., 2012; Baba y Jamal, 1991; Drobnic, Beham, y Präg, 2010); Ortiz y Arias, 2009; Peiró y González-Romá, 1990; Pérez-Zapata y Zurita 2014; Pérez-Zapata, et al., 2014); Pichler and Wallace, 2009; Sirgy et al., 2001; Van Laar, Edwards y Easton, 2007; Warr, Cook y Waal, 1979). En suma, nuestros resultados confirman que el nivel de satisfacción que experimentan los trabajadores en su entorno laboral es uno de los principales componentes de la CVL, y que el nivel de SL predice el nivel de CVL.

### **La predicción de la SL.**

A la vista de los resultados, parece que, efectivamente, la predicción de la SL- usando las variables de CVL, es más potente que la predicción de la CVL usando las variables de SL.

Como se puede ver, la variable predictora que más variables SL predice es la CVL-Apoyo social (5: SL-Total, SL-Rutina; SL-Valoración del trabajo; SL-Reconocimiento y SL-Relaciones personales); la segunda es CVL-Carga de trabajo (4: SL-Total; SL-Competencia Laboral; SL-Carga de trabajo; y SL-Presión Laboral); y siguen, en tercer lugar, Sexo (3: SL-Carga de trabajo; SL-Rutina y SL-Reconocimiento), y CVL-Motivación intrínseca (3: SL-Competencia laboral, SL-Valoración del trabajo; y SL-Relaciones personales). Finalmente, el número de hijos, el sector laboral, y PCT-Relaciones personales, sólo contribuyen a predecir una de las dimensiones de la SL.

Desde el otro punto de vista, las variables SL que más predictores acumulan son SL-Total y SL-Carga de trabajo (3 predictores). Todas las demás sólo aparecen con dos predictores.

En suma, el único predictor socio-laboral relevante parece ser el sexo. Las variables de preocupación por las condiciones de trabajo tienen una papel poco relevante en los modelos presentados. En cambio las variables CVL (salvo CVL-34) sí se manifiestan como predictoras relevantes de las de SL.

Cuando probamos un modelo de predicción de SL-Total, usando como predictores los tres que se han mostrado más relevantes (Sexo, CVL-Apoyo social, y CVL-Cargas de trabajo), no encontramos mejora. En el caso del modelo propuesto con todos los predictores en la ecuación (ver tabla 4.68) los resultados eran:  $R=0,784$ ;  $R^2=0,614$ ;  $R^2$ corregida=0,603;  $F=55,003$ ;  $p<0,000$ ; y cuando usamos sólo los predictores que hemos considerado relevantes citados, los resultados son:  $R=0,779$ ;  $R^2=0,607$ ;  $R^2$ corregida=0,604;  $F=12,686$ ;  $p<0,000$  (ver tabla 4.76). En cualquier caso, y por economía de

medios, podemos concluir que este último modelo (Sexo, CVL-Apoyo social, y CVL-Cargas de trabajo) sería mejor.

En lo que se refiere al sexo, esos resultados concuerdan con los de trabajos, ya citados, (Martín, 1981, Peña, 1985; Muñoz, 1990).







## **Capítulo 6. Conclusiones, limitaciones y valor del estudio**



## Capítulo 6. Conclusiones, limitaciones y valor del estudio

Los resultados de nuestro estudio nos permiten establecer las siguientes conclusiones:

1. Las mujeres perciben que sus condiciones de trabajo son peores de lo que las perciben los hombres. Es decir, le molestan o preocupan más que a los hombres; en particular en lo que se refiere a las Relaciones personales (con sus compañeros, jefes y otras personas a las que su empresa presta sus servicios) y a las Cargas de trabajo (referidas al ritmo, dificultad, y cantidad de trabajo; y a las condiciones ergonómicas).

2. El nivel de satisfacción laboral es semejante en hombres y mujeres. Las mujeres sólo se sienten más satisfechas que los hombres en lo que concierne a la SL relacionada con la carga de trabajo.

3. No hay diferencias en CVL entre hombres y mujeres.

4. En lo que toca al **sector de actividad**, los profesionales sanitarios aparecen más preocupados o molestos por sus condiciones de trabajo ligadas a los riesgos laborales (que son básicamente riesgos físicos), pero los profesionales educativos aparecen más preocupados por las condiciones de trabajo ligadas a las condiciones físicas del trabajo (iluminación y temperatura en el puesto de trabajo).

En términos generales, los trabajadores sanitarios no tienen una peor PCT que los trabajadores educativos.

5. No hemos encontrado diferencias en SL entre los trabajadores del sector sanitario y los del sector educativo, salvo en el caso de la

SL relacionada con la Presión Laboral, en la que los primeros tienen más satisfacción que los del sector educativo

6. Hay diferencias significativas en CVL entre los profesionales de los dos sectores estudiados. En general, los profesionales del sector educativo perciben mejor CVL que los del sanitario, y, específicamente, en cuanto al apoyo que reciben dentro y fuera de su trabajo, así como en lo que se refiere a la presión laboral y al estrés laboral (cargas de trabajo).

7. La SL correlaciona negativamente con la PCT, con las únicas excepciones de la “SL-Reconocimiento del trabajo”, que no correlaciona “significativamente” con ninguna dimensión de la CVL, y la “PCT-Relaciones personales” que sólo se relaciona negativa y significativamente con “SL-Presión Laboral” y “SL-Relaciones Personales”.

8. En el sector sanitario, la relación entre las dimensiones de PCT y las de SL es significativamente negativa en la mayoría de los casos.

9. En el sector educativo, la relación entre la PCT y la SL es significativamente negativa en los valores totales. La relación entre las dimensiones de PCT y las de SL es significativamente negativa en la mayoría de los casos.

10. La preocupación por las condiciones de trabajo y la CVL se relacionan negativamente, en el conjunto de los sujetos estudiados, y también en los de cada sector.

11. La CVL y la SL se relacionan positivamente en el conjunto de los sujetos estudiados, y en ambos sectores.

12. Los mejores predictores de la CVL son conjuntamente el sexo, el sector laboral, la preocupación por las condiciones de trabajo y la SL.

13. Los mejores predictores de la SL son conjuntamente el sexo, la CVL relacionada con el Apoyo social, la CVL relacionada con las Cargas de trabajo, y la CVL-Motivación intrínseca.

### **Limitaciones del estudio**

1) Para la selección de la muestra usamos el muestreo de conveniencia. En este tipo de muestreo los sujetos muestrales no son elegidos estrictamente al azar, aunque se supone que dichos individuos son representativos de la población estudiada. Esto supone un sesgo de la muestra que le resta representatividad. No sería del todo correcto extrapolar los resultados a la población general.

2) La muestra sólo incluyó a los empleados de dos tipos de sectores de servicio (sanitario y educativo) en la provincia de Alicante, por ello, los resultados de este estudio no pueden extrapolarse a otras organizaciones de servicios o industrias de otras partes.

3) Como el estudio es transversal, ello impide establecer relaciones causales, por lo que en el futuro se deberían realizar estudios longitudinales, dada la importancia del tema.

### **Valor del estudio**

Entendemos que este estudio aporta variables explicativas a tener en consideración en futuros trabajos que aborden la CVL y la SL de trabajadores en empresas de servicios en España, con el fin de dejar abierta la posibilidad de investigar, en caso de disponer de mayor amplitud de datos, la correlación existente entre variables

internas y externas características de los dos tipos de actividad y la CVL y la SL de los empleados en cada uno de ellos.

Los resultados pueden contribuir a mejorar la comprensión, en esos dos colectivos de trabajadores, de la importancia que tienen para la empresa y el trabajador conocer las relaciones entre las condiciones de trabajo, la SL y la CVL de los trabajadores, además de aportar información que puede ser relevante en relación a la conciliación trabajo-familia.

Creemos, por ello, que resulta del mayor interés llevar a cabo más estudios en otro tipo de sectores de actividad laboral sobre la percepción que tienen los trabajadores de sus condiciones de trabajo y así conocer su papel en la SL y en la CVL. Así, se podría intervenir sobre aquellas de ellas que sean relevantes y conseguir entornos de trabajo más satisfactorios y saludables.



**Índice de Tablas**

Tabla 1. 1. Estrategia de búsqueda en MEDLINE, PUBMED, SCOPUS y COCHRANE.	28
Tabla 1. 2. Consistencia interna ( $\alpha$ de Cronbach) del CVP-35 y sus dimensiones.	57
Tabla 3. 1. Características demográficas y laborales de los participantes.	154
Tabla 4.1. Tabla de contingencia: Sector y Estado Civil.	165
Tabla 4.2. ANOVA de un factor para la relación entre sector y años trabajados.	170
Tabla 4.3. Estadísticos descriptivos del Cuestionario PCT.	176
Tabla 4.4. Puntuaciones medias de los ítems del CPCT ordenadas de mayor a menor.	178
Tabla 4.5. Estadísticos descriptivos e índices de discriminación de los ítems del CPCT.	179
Tabla 4.6. Correlación ítems del PCT.	180
Tabla 4.7. Matriz de componente rotado del CPCT.	182
Tabla 4.8. Índices de bondad de ajuste del modelo de 4 factores para el CPCT.	183
Tabla 4.9. Índice de bondad de ajuste del modelo de 4 factores corregido para el CPCT.	183
Tabla 4.10. Índices de fiabilidad de los factores finales del CPCT.	184
Tabla 4.11. Diferencias entre sexos en los factores de PCT y el PCT total.	187
Tabla 4.12. Correlaciones entre la puntuación total y los factores de PCT y la edad.	188

Tabla 4.13. Análisis de varianza para los efectos del estado civil sobre la PCT y sus factores.	188
Tabla 4.14. Correlación entre número de hijos y PCT.	188
Tabla 4.15. ANOVA para los efectos del nivel de estudios sobre la PCT y sus factores.	189
Tabla 4.16. ANOVA para los efectos del sector sobre la PCT y sus factores.	190
Tabla 4.17. Correlaciones entre PCT y Años trabajados en el puesto y empresa.	191
Tabla 4.18. ANOVA para los efectos del turno sobre la PCT y sus factores.	191
Tabla 4.19. ANOVA de un factor para los efectos del tipo de contrato sobre la PCT y sus factores.	192
Tabla 4.20. ANOVA de un factor para los efectos del horario de trabajo sobre la PCT y sus factores.	193
Tabla 4.21. Descriptiva de los ítems del cuestionario de SL.	197
Tabla 4.22. Correlación de Pearson entre los factores del cuestionario de SL.	197
Tabla 4.23. Matriz de componente rotado del cuestionario de SL.	201
Tabla 4.24. Índices de bondad de ajuste del modelo de 1 factor para el cuestionario de SL.	202
Tabla 4.25. Índice de bondad de ajuste del modelo de 7 factores (1) para el cuestionario de SL.	202
Tabla 4.26. Índice de bondad de ajuste del modelo de 7 factores (2) para el cuestionario de SL.	203
Tabla 4.27. ANOVA de un factor para los efectos del sexo sobre la SL y sus factores.	205
Tabla 4.28. Correlación de la edad con la SL.	206

Tabla 4.29. ANOVA de un factor para los efectos del estado civil sobre la SL y sus factores.	207
Tabla 4.30. Correlación entre número de hijos y SL y sus dimensiones.	208
Tabla 4.31. ANOVA de un factor para los efectos del nivel de estudios sobre la SL y sus factores.	208
Tabla 4.32. ANOVA de un factor para los efectos del sector de actividad sobre la SL y sus factores.	209
Tabla 4.33. Correlación de SL y años trabajados en el puesto.	210
Tabla 4.34. Correlación entre SL y años trabajados en la empresa.	210
Tabla 4.35. ANOVA de un factor para los efectos del turno de trabajo sobre la SL y sus factores.	211
Tabla 4.36. ANOVA de un factor para los efectos del tipo de contrato sobre la SL y sus factores.	212
Tabla 4.37. Correlación entre SL y duración del contrato (en el caso de que éste sea definido). 200.	212
Tabla 4.38. ANOVA de un factor para los efectos del tipo de horario sobre la SL y sus factores.	213
Tabla 4.39. Correlaciones entre Satisfacción Laboral y PCT.	215
Tabla 4.39a. Correlaciones entre SL y PCT Sanidad.	216
Tabla 4.39b. Correlaciones entre SL y PCT Educación.	217
Tabla 4.40. Relaciones entre SL y PCT. 207.	219
Tabla 4.41. Rango, Media, y Desviación Típica de las puntuaciones de la CVL.	220
Tabla 4.42. Rangos, Medias y Desviaciones Típicas de los ítems de CVL.	220

Tabla 4.43. Índices de Bondad de Ajuste del modelo trifactorial para el cuestionario de CVL.	221
Tabla 4.44. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Apoyo Directivo. 210.	222
Tabla 4.45. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Apoyo Directivo corregido.	222
Tabla 4.46. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Cargas de Trabajo.	223
Tabla 4.47. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Cargas de Trabajo corregido.	223
Tabla 4.48. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Motivación intrínseca.	224
Tabla 4.49. Índices de Bondad de Ajuste del modelo unifactorial: CVL-Motivación intrínseca corregido.	224
Tabla 4.50. ANOVA de un factor para los efectos del sexo sobre la CVL.	225
Tabla 4.51. Correlación entre CVL y edad.	226
Tabla 4.52. ANOVA de un factor para los efectos del Estado civil sobre la CVL.	226
Tabla 4.53. Correlación CVL y número de hijos. 214.	226
Tabla 4.54. ANOVA de un factor para los efectos del nivel de estudios sobre la CVL.	227
Tabla 4.55. ANOVA de un factor para los efectos del Sector de actividad sobre la CVL.	228
Tabla 4.56. ANOVA de un factor para los efectos del puesto sobre la CVL.	228
Tabla 4.57. Correlación entre la CVL y los años trabajados en el puesto.	228

---

Tabla 4.58. ANOVA de un factor para los efectos del turno sobre la CVL.	230
Tabla 4.59. ANOVA de un factor para los efectos del tipo de contrato sobre la CVL.	230
Tabla 4.60. ANOVA de un factor para los efectos del tipo de horario sobre la CVL.	231
Tabla 4.61. Correlaciones entre variables de PCT y de CVL.	232
Tabla 4.61a. Correlaciones entre variables de PCT y de CVL (Sanidad).	233
Tabla 4.61b. Correlaciones entre variables de PCT y de CVL (Educación).	233
Tabla 4.62. Relación entre la CVL y la SL.	234
Tabla 4.63. Correlaciones SL y CVL por sectores.	236
Tabla 4.64. Análisis de regresión lineal múltiple de la CVL total (CVL-34).	241
Tabla 4.65. Análisis de regresión lineal múltiple de la CVL- Apoyo social.	241
Tabla 4.66. Análisis de regresión lineal múltiple de la CVL- Cargas de Trabajo.	241
Tabla 4.67. Análisis de regresión lineal múltiple de la CVL- Motivación intrínseca.	242
Tabla 4.68. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Total.	245
Tabla 4.69. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Competencia laboral.	246
Tabla 4.70. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Carga de trabajo.	247
Tabla 4.71. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Rutina.	248

Tabla 4.72. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Valoración del trabajo.	248
Tabla 4.73. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Reconocimiento.	249
Tabla 4.74. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Presión Laboral.	250
Tabla 4.75. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Relaciones personales.	250
Tabla 4.76. Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción de la SL-Total con variables relevantes.	252



## Índice de Figuras

Figura 4.1. Distribución de estado civil según sector.	167
Figura 4.2. Distribución de sujetos por nivel de estudios y sectores.	168
Figura 4.3. Distribución de sujetos que se ubican en un tipo de puesto diferente entre los que pertenecen al sector sanitario o educativo.	169
Figura 4.4. Distribución de sujetos que trabajan en un turno de trabajo diferente entre los que pertenecen al sector sanitario o educativo.	171
Figura 4.5. Distribución de sujetos por contrato y sector.	172
Figura 4.6. Distribución de sujetos por horario y sector.	173

## Índice de cuadros

Cuadro 1.1. Instrumentos de evaluación de la CVL.	54
Cuadro 1.2. Instrumentos generales de evaluación de la SL.	86
Cuadro 1.3. Instrumentos de evaluación de la SL.	89
Cuadro 3.1. Variables a estudiar.	156
Cuadro 4.1. Resumen de predictores de la CVL.	243
Cuadro 4.2. Predictores de la SL.	251

## Referencias Bibliográficas.

- Adams, A., y Bond, S. (2000). Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing*, 32 (3), 536-543.
- Adelmann, P. K. (1987). Occupational complexity, control and personal income: their relation to psychological well-being in men and women. *Journal of Applied Psychology*, 72, 529-37.
- Aeschlimann, M. (2004) La percepción del dolor y de la temperatura. *Eurobrain*, 5(1), 1-6.
- Agulló, E. (1997). Naturaleza psicosocial del trabajo: significado, centralidad, socialización, futuro. En Agulló, E. *Jóvenes, trabajo e identidad*. Universidad de Oviedo: Servicio de Publicaciones.
- Agulló, E. (1998). La centralidad del trabajo en el proceso de construcción de la identidad de los jóvenes: una aproximación psicosocial. *Psicothema*, 10(1), 153-165.
- Agulló, E., Boada, J., González, E., Mañas, M.A., y Salvador, C. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19 (3), 395-400.
- Ahn, N. y Mochón, F. (2010). La felicidad de los españoles: factores explicativos. *Revista de Economía Aplicada*, 18 (54), 5-31.
- Aketch, J. R., Odera, O., Chepkuto, P., y Okaka, O. (2012). Effects of quality of work life on job performance: theoretical perspectives and literature review. *Current Research Journal of Social Sciences*, 4(5), 383-388.
- Almodóvar, A., Galiana, L., Gómez-Cano, M., y Muñoz, M. (2013). *Análisis del mercado laboral, condiciones de trabajo y siniestralidad. Una perspectiva según la edad*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Alonso Fernández M, Iglesias Carbajo AI, Franco Vidal A. (2002). Percepción de la calidad de vida profesional en un área sanitaria de Asturias. *Atención Primaria*; 30: 483-89.
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24 (1), 25-40.
- Alvarez, G. (1992). El constructo "clima organizacional", Concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11 (1-2), 225-250.
- Ambra P. (2010). Job satisfaction, working conditions and aspirations. *Journal of Economic Psychology*, 31, 936-949. doi: 10.1016/j.joep.2010.08.003.
- Amiel, R. (1986). La notion de santé mentale et son évaluation dans les études épidémiologiques à visées préventives en médecine du travail et santé communautaire. *Arch. Mal. Prof.*, 47, 1, 1-14.
- Anaya, D. y Suárez, J.M. (2006). La satisfacción laboral de los profesores en función de la etapa educativa, del género y de la antigüedad profesional. *Revista de Investigación Educativa*, 24 (2), 541-556.
- Antoniou, A. S., Polychroni, F., y Vlachakis A. N. (2006). Gender and ages differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-schoolteachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 682-690.
- Aranaz, J. y Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital*. 52: 63-66.
- Aranaz, J., Mira, J., y Rodríguez-Marín J. (1987). La satisfacción de los profesionales como un aspecto más del control de calidad en los hospitales. *Todo Hospital* 47: 53-60.
- Argyle, M. (1992). *La psicología de la felicidad*. Madrid: Alianza Editorial.

- Argyle, M., Gardner, G. y Coiffi, F. (1958). Supervisory methods related to productivity, absenteeism, and labour turnover. *Human Relations*, 11, 23-40.
- Arnold, J., Robertson, I., y Cooper, C. (1991). *Work psychology understanding human behavior in the work place*. Pitman Publishing
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-56. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/)
- Atencio, S; y Ortega, H. (2009). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos*. Trabajo especial de grado, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Baba, V. V., y Jamal, M. (1991). Routinisation of job context and job content as related to employees' quality of working life: a study of psychiatric nurses. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 379-386.
- Bacharach, S.B., Bamberger, P. y Conley, S. (1991) Work-home conflict among nurses and engineers: mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work, *Journal of Organizational Behavior*, 12: 39-53.
- Barnett, R. et Gareis, K. (2000). Reduced-hours employment: The relationship between difficulty of trade-offs and quality of life. *Work and Occupations*, 27(2), 168-187.
- Barroso Tanoira, F.G. (2012). Calidad de vida laboral vs. rotación, ausentismo y productividad. Un estudio en 103 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *XVII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. México, D.F. Octubre, 3, 4 y 5 de 2012.
- Bartlett, M. S. 1947. Multivariate Analysis. *Journal of the Royal Statistical Society Suppl.* 9B:176-197.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., y Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction,

- and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 84-93. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.84>.
- Bearfield, S. (2003). *Quality of working life: comparing the perceptions of professionals and clerical sales and service workers*. University of Sydney. Recuperado de [www. accirt. com/pubs/ WP 86 pdf](http://www.accirt.com/pubs/WP_86.pdf).
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 7, 34-44.
- Begley, T.M., y Czajka, J.M. (1993). Panel análisis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit and health following organizational change. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 552-556.
- Bell, R.C. y Weaver, J.R. (1987). The dimensionality and scaling of job satisfaction: An internal validation of the Worker Opinion Survey. *Journal of Occupational Psychology*, 60(2), 147-155. Recuperado de <http://www.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1987.tb00247.x>
- Bennett, J. B., Lehman, W. E. K., y Reynolds, S. (2000). Team awareness for workplace substance abuse prevention: The empirical and conceptual development of a training program. *Prevention Science*, 1(3), 157-172.
- Bildt, C., y Michelsen, H. (2002). Gender differences in the effects from working conditions on mental health: A 4-year follow-up. *International Archives Occupational Environ Health*, 75(4), 252-8.
- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26 (2), 157-170.
- Blanch, J.M. (2005). Estudio de calidad de vida laboral en el subempleo. In J. Romay, J. Salgado, M. Romaní y D. Robla (Comps.). *Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y Recursos Humanos y de la Salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.

- Blanch, J.M. (2009). *Propiedades psicométricas de las escalas del cuestionario. Estudio piloto*. Documento interno de trabajo del grupo investigación Colaborando. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Blanch, J.M. y Cantera, L. (2009). El Malestar en el Empleo Temporal Involuntario. Malaise in Involuntary Temporary Employment. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Journal of Work and Organizational Psychology*, 25, 59-70.
- Blanchflower, D.G. y Oswald, A. J. (2004). Well-being over time in Britain and the USA. *Journal of Public Economics*, 88, 1359-1386.
- Blanco, A. (1985). La calidad de vida: supuestos psicosociales. En Morales, J.F., Blanco, A., Huici, C. y Fenández, J.M. *Psicología Social Aplicada*. Bilbao: DDB.
- Blegen, M. (1993). Nurses' job satisfaction: a meta-analysis of related variables. *Nursing Research*, 42 (1), 36-41.
- Blum, C. M. y Naylor, C. J. (1976). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Editorial Trillas.
- Böckerman, P y Ilmakunnas, P. (2012). *The Job Satisfaction-Productivity Nexus: A Study Using Matched Survey and Register Data*. *ILR Review*, 65 (2), 244-262.
- Boix, P. y Vogel, L. V. (2006). Participación de los trabajadores. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Recuperado de <http://www.srt.gob.ar/>.
- Bordieri, J. (1988). Job satisfaction of occupational therapists: Supervisors and managers versus direct service staff. *Occupational Therapy Journal of Research*, 8(3), 155-163.
- Bòria-Reverter, S., Crespi-Vallbona, M. y Mascarilla-Miró, O. (2012). *Cuadernos de Economía*, 35, 9-16.
- BOSTI Associates (1981). *The Impact of Office Environment on Productivity and Quality of Working Life: Comprehensive*

- Findings*. Buffalo, NY: Buffalo Organization for Social and Technological Innovation.
- Botella, M. y Blanch, J.M. (1993). Variables psicosociales implicadas en el reemplazo de mujeres. En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Bowers, M.R., Swan, J.E. y Koehler, W. (1994). What attributes determine quality and satisfaction with health care delivery. *Health Care Management Review*, 19(4), 49–55.
- Bravo, M.J. (1992): *La satisfacción laboral en los profesionales sanitarios. Elaboración de un instrumento de evaluación*. Tesis de Licenciatura. Valencia: Universidad de Valencia.
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción Laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. 2*, (pp. 343-397). Madrid: Síntesis.
- Brayfield, A. H. y Crockett, W. H. (1955). Employee attitudes and employee performance. *Psychological Bulletin*, 52, 396-424
- Brayfield, A. H., y Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311
- Brief, A.P. y H. M. Weiss (2001). The affective dimensions of organizational behavior, *Working Paper*, Tulane University.
- Brill, M. Margulis S, y Konar E, BOSTI. (1984). *Using Office Design to Increase Productivity*. Buffalo, N.Y.: Workplace Design and Productivity.Buildings/IAQ, 1, 495 500.
- Brooke, P.P., y Price, J.L. (1989). The Determinants of Employee Absenteeism: An Empirical Test of a Causal Model, *Journal of Occupational Psychology*, 62, 1- 19.
- Browne, M.W. y Cudeck, R. (1992). Alternative Ways of Assessing Model Fit. *Sociological Methods & Research*, 21, 230-258.
- Bullock, R. P. (1953). Position, Function, and Job Satisfaction of Nurses in the Social System of a Modern Hospital. *Nursing Research*, 2 (3), 4-14.

- Bullock, R.P. (1952). Overall job satisfaction. En Cook, J.D., Hepworth, S. J., Wall, T. D. y Warr, P. B. (1981). *Experience of work: A compendium and review of 249 measures and their use* (pp. 19-21). New York: Academic Press.
- Burke, R. J. (1999). Workaholism in organizations: Gender differences. *Sex Roles*, 41(5/6), 333-345.
- Burton, J.P., Lee, Th.I. y Holtom, B.C. (2002). The Influence of Motivation to Attend, Ability to Attend, and Organizational Commitment on Different Types of Absence Behaviors. *Journal of Managerial Issues*, XIV(2), 181-197.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 6, 1-2.
- Cabezas, C. (1998). Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *FMC*, 5, 491-2.
- Cabezas, C. (2000). La calidad de vida de los profesionales. *FMC*; 7, 53-68.
- Cabezas, C. La calidad de vida de los profesionales. (2000). *FMC*, 7 (Suppl 7), 53-68.
- Campbell, J.P. y Pritchard, R.O. (1976). Motivation theory in industrial and organizational psychology. En M.O. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.63-130). Chicago: Rand McNally.
- Candela Espinosa, S. (2014). *Cuestionarios de evaluación de la calidad de vida laboral. Revisión bibliográfica*. Trabajo Fin de Master. Elche: Universidad Miguel Hernández.
- Capella, M. E. y Andrew, J. D. (2004). The relationship between counselor job satisfaction and consumer satisfaction in vocational rehabilitation. *Rehabilitation Counselling Bulletin*, 47(4), 205-215.
- Cartwright, A. (1967). *Patients and their doctors*. London: Routledge and Kegan Paul.

- Cartwright, A., y Anderson R. (1981). *General practice revisited*. London: Tavistock.
- Casas, F. (1999). Calidad de vida y calidad humana. *Papeles del psicólogo*, 74, 46-54.
- Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S. y Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23), 143-160.
- Castejón, E. (1997). Vigilancia de los factores de riesgo. En Benavides, F.G., Ruiz, C. y García, A.M., *Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (pp. 215-224). Barcelona: Masson.
- Castillo, J.J. y Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo: hacia un enfoque renovador de la Sociología del trabajo*. Monografía nº 6. Madrid: CIS.
- Catalina, C., Corrales, H., Cortés, M. V., y Gelpi, J. A. (2008). Las diferencias de género en el nivel de exposición a riesgos psicosociales entre trabajadores/as de la comunidad Autónoma de Madrid: resultados preliminares del plan de investigación del estrés laboral de Ibermutuamur. *EduPsykhé*, 7(2), 185-200.
- Cavalcante J. (2004) *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. Tesis doctoral no publicada. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Cerny, C.A., y Kaiser, H.F. (1977). A study of a measure of sampling adequacy for factor-analytic correlation matrices. *Multivariate Behavioral Research*, 12(1), 43-47.
- Cervantes, G. (2009). *Calidad de vida laboral y riesgos psicosociales en profesionales de la salud catalanes. De la presión asistencial a la violencia ocupacional*. Tesis doctoral no publicada. Departamento de Psicología Social. Universidad Autónoma de Barcelona.

- Chavarria, R. (1988). *Evaluación de las Condiciones de Trabajo: Método de perfiles de puesto*, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), NTP 176.
- Cifre, E., Salanova, M. y Franco, J. (2011). Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo: ¿Una cuestión de diferencias? *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 82, 29-36.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Trabajo de fin grado no publicada. Universitat Jaume I de Castellón.
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4(4), 341-372.
- Clark, A. E. (2002). *Looking for labour market rents with subjective data*, DELTA Working Papers. George (1995).
- Clark, A. E., y Oswald, A.J. (1994). Unhappiness and unemployment. *Economic Journal*, 104, 648-659.
- Clark, A. E., y Oswald, A.J. (1996): Satisfaction and comparison income, *Journal of Public Economics*, 61, 359-381.
- Clark, A.E. (1996). Job satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 34: 189-218.
- Clark, A.E., Oswald, A.J. y Warr, P.B. (1996): Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 57-81.
- Clegg, C. (1983) Psychology of Employee Lateness, Absence, and Turnover: A Methodological Critique and an Empirical Study. *Journal of Applied Psychology*, 68(1), 88-101.
- Clegg, Ch., Wall, T. y Kemp, N. (1987). Women on the assembly line: A comparison of main and interactive explanations of job satisfaction, absence and mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 60 (4), 273–287.
- Clemente, M. (1992). *Psicología Social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Eudema.

- Clúa Espuny JL, y Aguilar Martín C. (1998). La calidad de vida profesional y el orgullo de trabajar en la sanidad pública. Resultados de una encuesta. *Atención Primaria*; 22, 308-13.
- Cockburn, J., Gibberd, R.W., Reid, A.L., et al. (1987). Determinants of non-compliance with short term antibiotic regimens. *Br. Med. J. (Clin Res Ed)*, 295, 814-8.
- Cohen, J. (1969). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. San Diego, CA: Academic Press.
- Cohen, J.S., y Patten, S. (2005). Well-being in residency training: a survey examining resident physician satisfaction both within and outside of residency training and mental health in Alberta. *BMC Med. Educ.*, 5, 21.
- Cooper, C. L., Rout, U., y Faragher, B. (1989). Mental health, job satisfaction, and job stress among general practitioners. *BMJ: British Medical Journal*, 298(6670), 366-370.
- Cooper, C.L. y Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Cortés, J. Martín, M. Morente, M. Caboblanco, J. Garijo, y A. Rodríguez. (2003). Clima laboral en atención primaria: ¿qué hay que mejorar? *Atención Primaria*, 32, 288-295.
- Costa, G. (2003). Shift-work and occupational medicine: an overview. *Occupational Medicine*, 53, 83-88.
- Coverman, S. (1989). Role Overload, Role Conflict, and Stress: Addressing Consequences of Multiple Role Demands. *Social Forces*, 67, 965-982.
- Crites, J. O. (1969). *Vocational Psychology. The study of vocational behavior and development*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Cronbach, L.J. y Shavelson, R.J. (2004) .My current thoughts on coefficient alpha and successor procedures. *Educational and Psychological Measurement*, 64, 391-418. doi: 10.1177%2F0013164404266386.

- Cross, F. (1973). The Behavior of Stock Market Prices on Fridays and Mondays. *Financial Analysts Journal*, November/December, 67-69.
- Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Tesis Doctoral no publicada. Universidad de Barcelona, España.
- Danna, K., y Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25, 357-384.
- Davies, R. J. y Duff, A.R. (1996). Intrinsic Job Satisfaction in Construction, en Langford, D.A. y Retik, A. (eds), *The Organization and Management of Construction: Shaping Theory and Practice. Vol. 2: Managing the Construction Project and Managing Risk* (pp. 619-628), Londres: E&FN Spon.
- Davies, R. y Duff, A.R. (1994): Intrinsic Motivation and Satisfaction from the Work Itself: Perceived Task Characteristics of Construction. *Proceedings of the 10th ARCOM Conference*, 14-16 Septiembre, Loughborough.
- Davis K. y J. W. Newstrom, (2002). *Comportamiento humano en el Trabajo*. 11a. ed., Mexico: McGraw Hill.
- Davis, L. y Cherns, A. (1975). *The quality of working life*. Nueva York: The Free Press, McMillan Publishers.
- Daysy Lucia Delgado Páez, D.L. (2012). Riesgos derivados de las condiciones de trabajo y de la percepción de salud según el género de la población trabajadora en España. Tesis Doctoral no publicada. Universidad de Alcalá de Henares. Recuperado de <http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/18221/TESIS%20DOCTORAL%20RIESGOS%20DERIVADOS%20DE%20LAS%20CONDICIONES%20DE%20TRABAJO%20Y%20PERCEPCION%20SALU%20DE%20OTRABAJADORES%20.pdf?sequence=1>
- De Saá Pérez, P. y García Falcón, J.M. (2000). El valor estratégico de los recursos humanos según la visión de la empresa basada en los recursos. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 9(2): 97-116.

- De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 155-177.
- Delamotte, Y. y Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Ginebra: OIT.
- Delgado, J.M. y Gutiérrez, J. (Eds.) (1994). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Di Milia, L. (2006). Shift work, sleepiness and long distance driving. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 9, 278-285.
- Díaz, C.Z. (2005). *Estilos de vida y satisfacción laboral*. Tesis Doctoral no publicada. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <http://biblioteca.ucm.es/tesis/fsl/ucm-t28680.pdf>.
- Díaz, D., Isla, R., Hernández, A., Rolo, G., Díaz, L. y Peláez, F. (1993). Evaluación de incidentes/accidentes en plataformas de aeropuertos: factores contribuyentes. En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Diego, R., Diego, A. y Olivar, S. (2001). Satisfacción laboral de los trabajadores de banca. *Psicothema*, 13 (4).
- Dinham, S., y Scott, C. (2000): Moving into the third, outer domain of teacher satisfaction. *Journal of Educational Administration*, 38(4), 379-396.
- Dolan, S.L., Garcia, S., Cabezas, S., y Tzafrir, S.S. (2008). Predictors of quality of work and poor health among primary health-care personnel in Catalonia. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(2), 203-218.
- Dolan, S.L., Saba, T., Jackson, S.E., y Schuler, R.S. (2007). *Gestion des ressources humaines: Tendencias, enjeux et pratiques*

*actualles* (4th ed.), ERPI (Canada) and Pearson Education, Paris.

Drobnic, S., Beham, B., y Präg, P. (2010). Good Job, Good Life? Working Conditions and Quality of Life in Europe. *Soc Indic Res*, 99, 205-225. DOI 10.1007/s11205-010-9586-7.

Dunnette, M. D., Campbell, J.P., y Hakel, M.D. (1967). "Factors Contributing to Job Satisfaction and Job Dissatisfaction in Six Occupational Groups. *Organizational Behavior and Human Performance*, 2, 143-174.

Durán, M.A. (2007). *El valor del tiempo. ¿Cuántas horas te faltan al día?* Madrid: Editorial Espasa Calpe.

Durkheim, É. (1976 [1897]). *El suicidio*. Madrid: Akal.

Duro Martín A. (2005a). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. 56, 15-56.

Duro, A. (2005b). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud en el Trabajo: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Resultados preliminares. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 56, 57-98.

Duro, A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral*. Madrid: Pirámide.

Dziuban, C. D., y Shirkey, E. C. (1974). When is a correlation matrix appropriate for factor analysis? *Psychological Bulletin*, 81, 358-361.

ECVT (2000). *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo 2000*. Madrid: Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2010/index.htm>

- ECVT (1999). *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo 2001*. Madrid: Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2010/index.htm>
- ECVT. (2001). Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales). Madrid. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2010/index.htm>
- ECVT. (2010). VII Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales). Madrid. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2010/index.htm>
- ECVT. (2011). VIII Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales). Madrid. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2011/index.htm>
- Eden, L., Ejlertsson, G. et Petersson, J. (1999). Quality of life among early retirees. *Experimental Aging Research*, 25(4), 471-475.
- Edvinsson, L. y M. S. Malone. (1999). *El Capital Intelectual. Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Barcelona: Ed. Gestión 2000.
- Efraty, D., Sirgy, M. y Claiborne, C. (1991). The effects of personal alienation on organizational identification: A quality-of-work-life model. *Journal-of-Business-and-Psychology*, 6(1), 57-78.
- Elizur, D. y Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied Psychology: An International Review*, 39(3), 275- 291.
- Ellis, N., y Pompli, A. (2002). *Quality of working life for nurses*. Canberra: Commonwealth Dept of Health and Ageing.

- ENCT. (2011). *VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales). Madrid. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2010/index.htm>
- Eurofound (2012). *V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo*. Recuperado de <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/ewcs>
- ENGE (2009). *Encuesta Nacional de Gestión de la seguridad y salud en las Empresas*. Recuperado de [http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe\\_%20ENGE%202009.pdf](http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe_%20ENGE%202009.pdf)
- Evans, L. (2001). Delving deeper into morale, job satisfaction and motivation among education professionals. *Educational Management y Administration*, 29(3), 291-307.
- Fagor. (1987). *Método perfil de puesto*. Fagor salud laboral.
- Fallowfield, L. (1993). *The Quality of Life*. London: Souvenir Press. Third Edition.
- Farkas, A.J., y Tetrick, L.E. (1989). A three-wave longitudinal analysis of the causal ordering of satisfaction and commitment on turnover decisions. *Journal of Applied Psychology*, 74, 855-868.
- Fernández Araque, A. M., Jiménez, S. C. y Casado del Olmo. (2007). Calidad de vida de los profesionales de enfermería en atención primaria de Soria. *Biblioteca Lascasas*, 3 (1). Recuperado de: [www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0213.php](http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0213.php).
- Fernández Martínez, O., García Del Río García, B., Hidalgo Cabrera, C., López López, C., Martín Tapia, A., y Moreno Suárez, S. (2007). Percepción de la calidad de vida profesional de los médicos residentes de dos hospitales de distinto nivel asistencial. *Medicina de Familia*, 2, 11-18.
- Fernández Mundet, F., González García-Portilla, P., Sáiz Martínez, P.A., Hinojal Fonseca, R., Bousoño García, M. y Bobes García, J. (1995). Calidad de vida en trabajadores de un hospital general

con horario a turnos de noches. *Medicina de Empresa*, 24 (2), 436-438.

Fernández Ríos, M. (1999). Diccionario de RRHH. *Organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.

Fernández Ríos, M., Sánchez, J.C. y Rico, R. (2001). Procesos estratégicos y estructura organizacional: implicaciones para el rendimiento. *Psicothema*, 13(1), 29-39.

Fernández San Martín, M.I. Moinelo Camporro, A., Villanueva Guerra, A., Andrade Rosa, C., Rivera Tejjido, M., Gómez Ocaña, J.M. y Parrilla Ulloa, O. (2000). Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del INSALUD de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 74 (2), 139-147. Recuperado de: <http://www.scielosp.org/pdf/resp/v74n2/satisfaccion.pdf>

Fernández San Martín, M.I., Villagrasa Ferrer, J.R., Gamó, M.F., Vázquez Gallego, J., Cruz, C., Aguirre, M.V., et al., (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública* 69(6), 487-497.

Fernández, J. A. y Ovejero, A. (1994). Satisfacción laboral en un centro hospitalario: un análisis del cuestionario de Porter. *Psicología del Trabajo y Organizaciones*, 10(28), 39-61.

Fernández, M. y Giménez, L. (1988). Criterios para definir la CVL. En *Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, (pp. 477-484). Madrid: COP.

Fernández, O. (1998). *Estudio de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout entre los profesionales sanitarios de un hospital general*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Zaragoza.

Fields, M. y Thacker, J. (1992). Influence of quality of work life on company and union commitment. *Academy of Management Journal*, 35, 439-450.

- Folkard, S. y Tucker, P. (2003). Shift work, safety and productivity. *Occupational Medicine*, 53, 95-101.
- Forgionne, G. A. y Peeters, V. E. (1982). Differences in job motivation and satisfaction among female and male managers. *Human Relations*, 35 (2), 101-118.
- Forteza Méndez, J.A. (1973). *Posibilidades y límites de los tests de inteligencia*. Ensayo sin publicar. Universidad Complutense. Madrid.
- Fowler, F. J., y Cosenza, C. (2009). Design and evaluation of survey questions. En Leonard Bickman y Debra J. Rog (Eds.), *The SAGE handbook of applied social research methods* (pp. 375-412). Thousand Oaks, CA: Sage. DOI: <http://dx.doi.org/10.4135/9781483348858.n12>.
- Fraser, J.; y Hodge, M. (2000). Job satisfaction in higher education: Examining gender in professional work settings. *Sociological Inquiry*, 70(2), 172-188.
- French, J. R. P., Jr., Caplan, R. D., y Harrison, R. V. (1982). *The mechanisms of job stress and strain*. Chichester: Wiley.
- Frese, M. y Zapf, D. (1988). Methodological Issues in the Study of Work Stress: Objective vs. Subjective Measurement of Work Stress and the Question of Longitudinal Studies. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.) *Causes, coping and consequences of stress at work* (pp. 375-411). New York: Wiley.
- Frugarth, L. (2001). *Condiciones de trabajo en la Unión Europea*. Fundación para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo III. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2004.
- Fuentes, F., Núñez Tabales, J. y Veroz, R. (2005). Alternativas de cumplimiento de responsabilidad social corporativas en gestión de recursos humanos. *Universia Business Review*, Tercer Trimestre, 68-89.
- Fuertes, F., Munduate, L. y Fortea, M. (1996). *Análisis y rediseño de puestos (Adaptación española del cuestionario Job Diagnostic*

- Survey-JDS*). Castellón: Publicaciones de la Universidad Jaime I.
- Gallego, C., Gil, F. y García, M. (1993). Análisis del clima laboral en una organización hospitalaria. En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Gamero, C. (2003). *Análisis económico de la satisfacción laboral*. Tesis de doctorado, facultad de ciencias económicas y empresariales, departamento de economía aplicada (estadística y econometría). Universidad de Málaga.
- Gamero, C. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- Gamero, C. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones económicas*, 31 (3), 415-444. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=17331303&iCveNum=0>.
- Gámez Perales, M., Santano Magariño, A., Matías Benayas, S., Roca Sánchez, M., y Tomey Soria, J. (1999). Estudio de clima laboral en cuatro unidades de críticos de un hospital. *Enfermería Intensiva*, 10, 120-8.
- García Izquierdo, M. (1999). Estrés laboral, en M. García (ed.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones* (p. 229-49). Murcia: Diego Marín.
- García Sánchez, S. (1993). La qualitat de vida profesional como a advantage competitiu. *Revista Qualitat*, 11; 4-9.
- García, J. y Brás, J.M. (2008). Satisfacción profesional y compromiso organizativo: un meta-análisis. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17(3), 61-78.
- García-Ramos, M., Luján-López, M. E., y Martínez-Corona, M. A. (2007). Satisfacción Laboral del Personal de Salud. *Revista de Enfermería del Instituto de Seguro Social*, 15 (2), 63-72.

- Gargallo Castel, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. Análisis Económico de la satisfacción laboral*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Garmendia, J.A. y Parra, F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Taurus Universitaria.
- George, J.M. (1995). Leader positive mood and group performance: The case of customer service, *Journal of Applied Social Psychology*, 25, 778-794.
- Gil-Monte, P. R., Carretero, N., y Roldán, M. D. (2005). Algunos procesos psicosociales sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 11, 281-290.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Giory, J. (1978). La OIT y la calidad de vida de trabajo. Un nuevo programa internacional: el PIACT. *Revista Internacional del Trabajo*, 97(2), 187-197.
- González R, Hidalgo G, Salazar J, Preciado M, (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVT-GOHISALO". *Cienc. Trab.*, 12 (36), 332-340
- González Santa Cruz, F., Sánchez Cañizares, S.M., y López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. 20, 1047-1068.
- González, P., Peiró, J.M. y Bravo, M. (1996). Calidad de vida laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo* (vol. 2, pp. 161-186). Madrid: Síntesis.
- Goudswaard, A. y Andries, F. (2002). *Employment status and working conditions*. Luxembourg: Office for official publications in the European Communities, Foundation for the Improvement of Living and Work Condition.
- Goulart, P. M. (2006). *Trabajar en el nuevo capitalismo. Cultura y experiencia del trabajo en el Brasil contemporáneo*. Tesis

doctoral no publicada. Departamento de Psicología Social, Universidad Autónoma de Barcelona.

Gracia, F. J., Arcos, J. L. y Caballer, A. (2000). Influencia de la presión temporal en el trabajo en grupo en función del tipo de tarea y del canal de comunicación. *Psicothema*, 12(2), 241-46.

Graen, G. (1969). Instrumentality theory of work motivation: Some experimental results and suggested modifications. *Journal of Applied Psychology Monograph*, 53, 1-25.

Griffin, R. W. y T.S. Bateman (1986). Job satisfaction and organizational commitment. En C.L. Cooper e I. Robertson, eds. *International Review Industrial and Organization Psychology* (pp.157-188). Nueva York: John Wiley & Sons.

Grol, R., Mookink, H., Smits, A., Van Eijk, J., Mesker, P., Mesker-y Niesten, J. (1985). Work satisfaction of general practitioners and the quality of patient care. *Family Practice*, 2, 128-35.

Grunfeld, E., Zitzelsberger, L., Coristine, M., Whelan, T., Aspelund, F. y Evans, W.K. (2005). Job stress and job satisfaction of cancer care workers. *Psycho-Oncology*, 14(1), 61-70.

Grupo AQR. (2007). *Estudio Manpower Professional. Calidad laboral y productividad en España*. Barcelona: Institut de Recerca en Economía Aplicada (IREA).

Guelaud, F. (1977). *Éléments d'analyse des conditions de travail*. Paris: Éditions du C.N.R.S.

Guelaud, F. Beauchesne, M.N., Gautrat, J. y Roustang, G. (1975). *Pour une analyse des conditions du travail ouvrier dans l'entreprise*. Paris: A. Colin.

Gupta, N. y Khandelwal, S. (1988). QWL in relation to role efficacy, *Psychological Studies*, 33(1), 34-38.

Gupta, N., Jenkins, G. y Beehr, T.A. (1993). The effects of turnover on perceived job quality: Does the grass look greener? *Group and Organization Management*, 17(4), 431-445.

- Hackett, Rick O. (1989). Work Attitudes and Employee Absenteeism: A Synthesis of the Literature. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 235-48.
- Hackett, Rick D. y Guion, R. M. (1985). A reevaluation of the absenteeism-job satisfaction relationship. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35 (3), 340-381.
- Hackman, J. R. y Oldham, G. R. (1974). *The job diagnostic survey: An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects (Tech. Rep. No. 4)*. New Haven, Conn.: Yale University, Department of Administrative Sciences.
- 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. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison Wesley.
- Hackman, R. y Oldham, G. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational behavior and human performance*, 16, 250-279.
- Harrison, D.A. y Martocchio, J.J. (1998). Time for Absenteeism: A 20-Year Review or Origins, Offshoots, and Outcomes. *Journal of Management*, 24 (3), 305-350.
- Hart, P.M. (1994), Teacher quality of work life: integrating work experiences, psychological distress and morale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67,109-132.
- Heller, D. y Watson, D. (2005). The dynamic spillover of satisfaction between work and marriage: The role of time, mood and personality. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1273-1279. Recuperado de [http:// web.ebscohost.com](http://web.ebscohost.com).
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. New York: The World Publishing.
- Herzberg, F. (1974). New perspectives on the will to work. *Management Review*, 63(11), 52-54.

- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*, New York: Ed. Wiley.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G.W., Sasser, W.E., y Schlesinger, L.A. (1994), Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174.
- Hill, E., Miller, B., Weiner, S. y Colihan, J. (1998). Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance. *Personnel Psychology*, 51(3), 667-683.
- Hill, S., Bahniuk, M., Dobos, J. y Rouner, D. (2001). Mentoring and other communication support in the academic setting. *Group and Organization Management*, 14, 355-68.
- Holdaway, E. A. (1978). Facet and overall satisfaction of teachers. *Educational Administration Quarterly*, 14(1), 30-47
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. United States. Harper Ed
- Hsu, M., Y., y Kernohan, G. (2006). Dimensions of hospital nurses' quality working life. *Journal of Advanced Nursing*, 54, 120-131.
- Hu, L. y Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modelling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.
- Hulin, C. L. (1966). Job satisfaction and turnover in a female clerical population. *Journal of Applied Psychology*, 50, 280-285.
- Hurtado de Mendoza, C. (2013). *Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras*. Universidad Complutense de Madrid: Madrid. Tesis doctoral recuperada de <http://eprints.ucm.es/23439/1/T34935.pdf>
- Iaffaldano, M., y Muchinsky, P. (1985). Job satisfaction and performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 97, 251-273.
- Iglesias, F.C., Llorente, H.R., y Dueñas, F.D. (2011). Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas. Un

estudio con especial referencia a la Comunidad de Madrid. *Investigaciones Regionales*, 19, 25-49.

Ilies, R., Wilson, K. y Wagner, D. T. (2009). The Spillover of Daily Job Satisfaction onto Employees' Family Lives: The Facilitating Role Of Work-Family Integration. *Academy of Management Journal*, 52(1), 87-102. Recuperado el 20 de mayo 2015 de <http://web.ebscohost.com>.

ILO: International Labour Organization (1999). *Decent work*. Report of the Director-General. Geneva, 87th Session. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>.

INSHT (1986). *Evaluación de las condiciones de trabajo: método perfil del puesto*. NTP: 176.

INSHT (1986). *Evaluación de las condiciones de trabajo: el método LEST*. NTP: 175.

INSHT (1987). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Ministerio de Empleo y seguridad Social. INSHT.

INSHT (1988). *Análisis de las condiciones de trabajo: método ANACT*. NTP: 210.

INSHT (1995). *Evaluación de las condiciones de trabajo: método del análisis ergonómico del puesto de trabajo*. NTP: 387.

INSHT (1995). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. NTP: 443.

INSHT (1998). *Autoevaluación simplificada de la calidad total en la empresa según el modelo EFQM*. NTP: 496-498.

Ironson, G.H., Smith, P.C., Brannick, M.T., Gibson, W.M., y Paul, K.B. (1989). Construction of a Job in General Scale: A Comparison of Global, Composite, and Specific Measures. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 193-200.

Jackofsky, E. y Slocum, J. (1988). A longitudinal study of climates. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 319-334.

- Jensen, M. C. (1993). The Modern Industrial Revolution, Exit and the Failure of Internal Control Systems. *Journal of Finance*, 48, 3, 831-880.
- Jex, S.M., y Gudanowski, D.M. (1992). Efficacy beliefs and work stress: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13(5), 509-517.
- Jiménez Figueroa, A., Gonzalez Escobar, C. y Reyes Pavez, D. (2009). Family and Job Satisfaction of Women with Different Working Days in a Chilean Financial Service Company. *Acta Colombiana de Psicología*, 12(1), 77-83. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0123-91552009000100007&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0123-91552009000100007&script=sci_arttext&tlng=en).
- Judge T.A. y Watanabe, S. (1993). Another look at the job-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78, 939-948.
- Judge, T. A. y Watanabe, S. (1993). Another Look at the Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78 (6): 939-948.
- Judge, T. y Ilies, R. (2004). Affect and job satisfaction: A study of their relationship at work and at home. *Journal of Applied Psychology*, 89, 661-673. Recuperado de <http://web.ebscohost.com>.
- Judge, T.A., Thoreson, C.J., Bono, J.E., y Patton, G.K. (2001). The job satisfaction job performance relationship: A qualitative and quantitative review, *Psychological Bulletin*, 127, 376-407.
- Kahn, R.L. y Boysiere, P. (1992). Stress in organizations. En M.D. Dunnette y L.M. Hough (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 3, pp.571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Kaiser, H.F. (1970). A second generation Little Jiffy. *Psychometrika*, 35, 401-415.
- Kaiser, L.C. (2002). *Job satisfaction: A comparison of standard, non-standard, and self-employment patterns across Europe with a*

*special note to the gender/job satisfaction paradox*. EPAG Working Papers, 27, Colchester: University of Essex.

- Kanungo, N. (1984). Work alienation and the quality of work life: A cross-cultural perspective. *Indian Psychologist*, 1(1), 61-69.
- Karasek, R., Brisson, CH., Kawakami, N., Houtman, I. y Bongers, P. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3 (4), 322-355.
- Katzell, R.A., Yankelovich, D., Fein M., Ornate, D.A. y Nash, A. (1975). *Work Productivity and Job Satisfaction*. The Psychological Corporation, New York
- Kerce, E.W., y Booth-Kewley, S. (1993). Quality of work life surveys in organisations: Methods and Benefits. En P. Rosenfeld, J.E. Edwards y M.D. Thomas (Eds.), *Improving organizational surveys: New direction, methods and applications*, (pp. 188-209). Newbury Park: Sage Publications.
- Kerr, W. A., Kopplemeier, G. J. y Sullivan, J. J. (1951) Absenteeism, turnover and morale in a metals fabrication factory. *Occupational Psychology*, 25, 50-55.
- Khan, N.S., Riaz, A., y Rashid, M. (2011). The Impact of Work Content, Working Conditions, Career Growth on Employee Motivation. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(3), 1428-34.
- Khani, A., Jaafarpour, M., y Dyrekuandmogadam, A. (2008). Quality of Nursing Work Life. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 2, 1169-1174.
- Kihm, J. A., Smith, P. C., e Irwin, J. L. (1997). Update for users of the JDI: New national norms for the Job Descriptive Index. *The Industrial-Organizational Psychologist*, 35(1), 26-30.
- Kinzl, J. F., Knotzer, H., Traweger, C., Lederer, W., Heidegger, T., y Benzer, A. (2005). Influence of working conditions on job

- satisfaction in anaesthetists. *British Journal of Anaesthesia*, 94 (2), 211-15.
- Klien, S.M. y Maher, J.R. (1992). Education level and satisfaction with pay. *Personnel Psychology*, 196(19), 195-208.
- Kline, R.B. (2010). Principles and practice of structural equation modeling (3rd ed.). New York: The Guilford Press.
- Korman, A. (1978): *Psicología de la industria y de las organizaciones*. Madrid, Ed. Marova.
- Kotzé, M. (2005). The nature and development of the construct 'quality of work life'. *Acta Académica*, 37(2), 96-122.
- Kreitner, R y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- LaCette, S. (Compiler). (2006). *Job satisfaction, employee morale, and employee motivation*. Ithaca, NY: Cornell University, School of Industrial and Labor Relations, M. P. Catherwood Library. Recuperado de <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/ilrtheses/23>.
- Lake, C. J., Gopalkrishnan, P., Sliter, M. T., y Withrow, S. (2010). The Job Descriptive Index: Newly updated and available for download. *The Industrial Organizational Psychologist*, 48(1), 47-49.
- Langarica, C. (1995). La comunicación interna como herramienta de Management. *Dirección y Progreso*, 140, 38-51.
- Latham, G. P. (2007). *Work motivation: History, theory, research and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lau, R.S.M. (2000). Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management*, 11(5); 422-437.
- Laville J.L. (1991). Pour une typologie des formes de participation. *Travail*, 24, 29-42.

- Lawler, E. (1982) Strategies for improving the quality of work life, *American Psychologist*, 37, 66-73.
- Lawler, E. E. and Porter, L. W. (1966). Predicting managers' pay and their satisfaction with their pay. *Personnel Psychology*, 19, 363-373.
- Lawler, E. E. (1971). *Pay and organizational effectiveness: A psychological view*. New York: McGraw-Hill.
- Leal, A., Román, M., Alfaro, A. y Rodríguez, L. (2004). *El factor humano en las relaciones laborales. Manual de dirección y gestión*. Madrid: Pirámide.
- Lee, C., Ashford, S. J. y Bobko, P. (1990). Interactive effects of "type A" behavior and perceived control on worker performance, job satisfaction and somatic complaints. *Academy of Management Journal*, 33, 870-881.
- Lee, D. Y.; Park, S. H.; Uhlemann, M. R. y Pat-Sula, P. (1999). What Makes You Happy? A Comparison of Self-reported Criteria of Happiness between Two Cultures. *Social Indicators Research*, 50, 351-362.
- Lennon, M. C. y Rosenfield, S. (1992). Women and Mental Health: The Interaction of Job and Family Conditions. *Journal of Health and Social Behavior*, 33 (3), 16-27.
- Lennon, M.C. (1994). Women, Work and Well-Being: The Importance of Work Conditions. *Journal of Health and Social behaviour*, 35, 235-247.
- Lichtenstein R. (1984). Measuring the job satisfaction of physicians in organized settings. *Med. Care*, 22(1), 58-68.
- Linder-Pelz S.U. (1982b). Toward a Theory of Patient Satisfaction. *Social Science & Medicine*, 16, 577-582.
- Linder-Pelz, S. (1982a). Social Psychological Determinants of Patient Satisfaction: A Test of Five Hypotheses. *Social Science & Medicine*, 16, 583-9.

- Linz, S.J. (2003). Job satisfaction among Russian workers. *Journal of Manpower*, 24 (6), 626-645.
- Llaneza, F.J. (2002). *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación de especialistas*. Valladolid: Lex Nova.
- Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3, 157-189.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction, Organizational? *Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En: Dunnette, M. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand Mc. Nally.
- Locke, E. A. (1984). *Job satisfaction. Social Psychology and Organizational Behaviour*. Chichester: Wiley.
- López-Soriano, F., Bernal, L., y Cánovas, A. (2001). Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia. *Rev. Calidad Asistencial*; 16, 43-246.
- Lorenzo, M. y Sáenz, O. (Eds). (1993). *La satisfacción del profesorado universitario*. Granada: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada.
- Loscocco, K. y Spitze, G. (1990). Working conditions, social support and the well-being of female and male factory workers. *Journal of Health and Social Behavior*, 31, 313-327.
- Loscocco, K., y Roschelle, A. (1991). Influences on the quality of work and nonwork life: Two decades in review. *Journal of Vocational Behavior*, 39, 182-225. Recuperado de [http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791\(91\)90009-B](http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791(91)90009-B)
- Lowe, G. y Schellenberg, G. (2001). *What's a good job? The importance of employment relationships*. CPRN Study No. W/05. Canadian Policy Research Networks Inc. Recuperado de [http://www.cprn.org/documents/2289\\_en.PDF](http://www.cprn.org/documents/2289_en.PDF).

- Lu, H., While, A.E. y Barribal, L. (2005). Job satisfaction among nurses: a literature review. *International Journal of Nursing Studies* 42, 211-227.
- MacCallum, R.C., Browne, M.W., and Sugawara, H., M. (1996). Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling. *Psychological Methods*, 1 (2), 130-49.
- Maccoby, M. (1984). *The quality of working life*. Lessons from Bolivar.
- Macdonald, S. y MacIntyre, P. (1997). The Generic Job Satisfaction Scale: Scale Development and Its Correlates. *Employee Assistance Quarterly*, 13 (2), 1-16.
- Maíllo, A. (2008). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los docentes en las Escuelas Católicas de Madrid. *Revista de la Sociedad Española de Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 3(3), 87-104.
- Marks, M., Mirvis, P., Hackett, E. y Grady, J. (1986). Employee participation in a Quality Circle program: Impact on quality of work life, productivity, and absenteeism. *Journal-of-Applied-Psychology*, 71(1), 61-69.
- Marr, R. y García, Echevarría S. (1984). *Política de personal en la empresa. Economía de los recursos humanos*. Madrid: Ediciones ESIC.
- Martín Rodríguez, M.; Campos Izquierdo, A.; Jiménez-Beatty, J. M.; y Martínez del Castillo, J. (2007). Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout (síndrome de quemarse por el trabajo) en el deporte de alto rendimiento madrileño. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 6(3), 62-77.
- Martín, J., Cortés, J. F., Morente, M., Caboblanco, M., Garijo, J. y Rodríguez, A. (2004). Características métricas del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35). *Gaceta Sanitaria*, 18 (2): 129-36.

- Martínez, M. y Ros, M. R. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral *Acciones e Investigaciones Sociales*, 28, 5-55.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York, NY: Harper.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review of meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108 (2), 171-94.
- Mathieu, J.E. (1991). A cross-level non recursive model of the antecedents of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 76, 607-618.
- Mauno, S. y Kinnunen, U. (2002). Perceived job insecurity among dual-career couples: Do its antecedents vary according to gender, economic sector and the measure used? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, 295-314.
- McCloskey, J. (1974). Influence of rewards and incentives on staff nurse turnover rate. *Nursing Research*, 23(3), 239-247.
- McCloskey, J. C., y McCain, B. E. (1987). Satisfaction, commitment and professionalism of newly employed nurses. *Image: The Journal of Nursing Scholarship*, 19(1), 20-24.
- McGregor, Douglas. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- McShane, S. L. (1984): Job satisfaction and absenteeism: A meta-analytic re-examination. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 1:68-77.
- Mechanic, D. (1972). Social Psychologic Factors Affecting the Presentation of Bodily Complaints. *New England Journal of Medicine*, 286, 1132-140.

- Medina Tornero, M.E. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del Servicio de Ayuda a Domicilio*. Murcia: Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1988). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/ *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A., y Tomás, J. M. (1990). Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez del cuestionario de satisfacción 21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39.
- Meliá, J. L.; Peiró, J. M. y Calatayud, C. (1984). *La satisfacción de los miembros de la organización*. Trabajo presentado al I Congreso de Evaluación Psicológica. Madrid.
- 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) *Millars*, XI, 43-77.
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., y Tomás J.M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39.
- Melville, A. (1980). Job satisfaction in general practice: implications for prescribing. *Social Science and Medicine*, 14a, 495-499.
- Menéndez-González M, Ryan Murúa, P., y García Salaverri, B. (2005). Efecto subjetivo de las guardias sobre la salud, calidad de vida y calidad asistencial de los médicos residentes de España. *Arch Med.*, 1 (1), 2-15.

- Meng R. (1990). The relations between unions and job satisfaction. *Applied Economics*, 22, 1635-1648.
- Metler, C. A. (2002). Job satisfaction and perception of motivation among middle and high school teachers. *American Secondary Education*, 31(1), 43-53.
- Meyer, J. P. (1997). Organizational commitment. En C. L. Cooper, & I. T. Robertson, (eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 2, pp 175-228). Nueva York: Wiley
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Miner, A.G. (2001). *Experience sampling events, moods, behaviors, and performance at work*. Tesis doctoral no publicada. University of Illinois, Urbana-Champaign.
- Mira JJ, Vitaller J, Buil J.A., Aranaz, J., y Rodríguez Marin, J. (1994). Satisfacción y estrés laboral en médicos generalistas del sistema público de salud. *Atención Primaria*, 14 (10), 67-73.
- Mirvis, P. y Lawler, E. (1984). Accounting for the quality of work life. *Journal of Occupational Behaviour*, 5, 197-212.
- Misra, R., Crist, M., y Burant, C. (2003). Relationships among life stress, social support, academic stressors, and reactions to stressors of international students in the United States. *International Journal Stress Management*, 10(2) 137-157.
- Misra, R., McKean, M., West, S., y Russo, T. (2000). Academic stress of college students: Comparison of students and faculty perceptions. *College Students Journal*, 34, 236-245.
- Montes Paños, E. (1992). *Tratado de Seguridad e Higiene*, Madrid, UPCO.
- Morales, J.F., Moya, M., Gaviria, E. y Cuadrado, I. (Coords.) (2007). *Psicología Social* (3ª Ed.). Madrid: McGraw-Hill.

- Morrison, R. (2004). Informal relationships in the workplace: Associations with job satisfaction, organizational commitment and turnover intentions. *New Zealand Journal of Psychology*, 33(3), 114-129.
- Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology applied to work*. 4ª. ed. California: Pacific Grove Publishing Company.
- Mueller, C. W., y McCloskey, J. C. (1990). Nurses' job satisfaction: A proposed measure. *Nursing Research*, 39, 113-117.
- Mullarkey, S., Wall, T., Warr, P., Clegg, C., y Stride, C. (1999). *Measures of job satisfaction, mental health and job-related well-being*. Sheffield: Institute of Work Psychology.
- Munduate, L. (1993). Aportaciones de la perspectiva de la calidad de vida laboral a las relaciones laborales. En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.) *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Vida Laboral* (pp.245-262). Madrid: Eudema.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid: Ed. Universidad Complutense de Madrid. Tesis Doctoral no publicada.
- Muñoz-Seco, E., Coll-Benejam, J. M., Torrent-Quetglas, M. y Linares-Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención primaria*, 37(4), 209-214.
- Murrels, T., Clinton, M., y Robinson, S. (2005). Job satisfaction in nursing: validation of a new instrument for the UK. *Journal of Nursing Management*, 13, 296-311.
- Nadler, D. A. y Lawler, E. E. (1983). Factors influencing the success of labor-management quality of work life projects. *Journal of Occupational Behavior*, 1(1), 53-67.
- Nandi, A.; Galea, S.; Tracy, M.; Ahern, J.; Resnick, H.; Gershon, R. y Vlahov, D. (2004). *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 46(10), 1.057-1.065.
- Navarro Dobao, A. (2012). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa Actual*. Treball Fi de Carrera. Universitat

- Abat Oliba CEU, Facultat de Ciències Socials. Tesis de Licenciatura en Psicología.
- Newman, J.P. (1986). Gender, life strains, and depression. *Journal of Health and Social Behavior*, 27, 161-178.
- Newstrom, J.W., y Davis, K. (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work*. 9th Edition, New York: McGraw-Hill.
- Nieto Antolín, M., y Fernandez Gago, R. (2004). Responsabilidad Social corporativa la última innovación en management. *Universia Business Review*, 1, 28-40.
- Nogareda S. (2006). *Evaluación de las condiciones de trabajo: método del análisis ergonómico del puesto de trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Instituto Nacional de Seguridad e Higienes en el Trabajo.
- Nogareda, C. y Nogareda, S. (1999). *Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos. NTP455*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Instituto Nacional de Seguridad e Higienes en el Trabajo.
- Norman, P., Collins, S., Conner, M. y Martin, R. (1995). Attributions, cognitions, and coping styles: Teleworker s' reactions to work-related problems. *Journal of Applied Social Psychology*, 25(2), 117-128.
- Núñez González, E., Estévez Guerra, G.J., Hernández Marrero, P., y Marrero Medina, C.D. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gaceta. Sanitaria*, 21(2), 136-141.
- Nunnally, J. C., y Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw Hill.
- OIT (1983). *Introducción al estudio del trabajo*. Genève: Oficina Internacional del Trabajo.

- Olivar Castrillón C, González Morán S, y Martínez Suárez MM. (1999). Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Asturias. *Atención Primaria*, 24, 352-359.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Oncins, M. (1991). *Encuestas: metodología para su utilización*. NTP: 283. Madrid: INSHT.
- Ondrack, D. y Evans, M. (1987). Job enrichment and job satisfaction in greenfield and redesign QWL sites. *Group and Organization Studies*, 12(1), 5-22.
- Ortiz, J. A., y Arias, F. (2009). El desgaste profesional (burnout) y calidad de vida laboral como predictores de la búsqueda de otro trabajo en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México. *Ciencia y Trabajo*, 34, 222-226.
- Oshaghemi, T. (1998). The impact of age on the job satisfaction of university teachers. *Research in Education*, 14(3), 387-409.
- Packard, J., y Motowidlo, S. (1987). Subjective stress, job satisfaction and job performance of hospital nurses. *Research in Nursing and Health*, 10, 253-261.
- Padrón, M. (1994). *Satisfacción profesional del profesorado*. Tesis doctoral no publicada, Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.
- Paredes, L. A., y Paravic, T. (2006). Percepción de violencia de usuarios hospitalizados en los servicios clínicos de un hospital público de la Región de la Araucanía de Chile. *Ciencia y Enfermería*, 12 (1), 39-51.
- Parra, F. (1993). Calidad de vida y sistema de indicadores. En Garmendia, J.A., y Parra, F., *Sociología industrial y de los recursos humanos* (pp. 82-97). Madrid: Taurus Universitaria.

- Pearson, L. C., y Moarnaw, W. (2005). The relationship between teacher autonomy and stress, work satisfaction, empowerment, and professionalism. *Educational Research Quarterly*, 29(1), pp. 37-53.
- Peiró, A. (2004). Condiciones socioeconómicas y felicidad de los españoles. *Tribuna de Economía*, 816, 179-194.
- Peiró, J.M. (1986). 2ª ed. *Psicología de la Organización* (2 vols.). Madrid: UNED.
- Peiró, J.M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peiró, J.M. (1994). Ambiente laboral y socialización laboral de los jóvenes. En F. Prieto, J.M. Peiró, P. Ripoll, I. Rodríguez, M.J. Bravo, M. Salanova, y P.D. Hontangas (Eds.), *Los jóvenes ante el ambiente laboral y las estrategias de adaptación* (pp. 13-33). Valencia: Nau llibres.
- Peiró, J.M. y González-Romá, V. (1990). *Clima y satisfacción laboral en los equipos de atención primaria*. Valencia: Conselleria de Salut i Consum. Generalitat Valenciana.
- Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds.) (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol. 1): La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.
- Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds.) (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol.2): Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Peiró, J.M., Prieto, F. y Roe, R. A. (1996). La aproximación psicológica al trabajo en un entorno laboral cambiante. En Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds.) (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol. 1): La actividad laboral en su contexto* (pp.15-37). Madrid: Síntesis, 19.
- Peña, M. (1985). *La psicología y la empresa*. Barcelona: Ed. Hispano Europea.

- Peña, M. (1999). *La psicología y la empresa: el factor humano*. Barcelona: Ed. Hispano Europea.
- Pereda, S., y Barrachina, M.P. (1987). Satisfacción y rendimiento laboral en empleados en escuelas infantiles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 6, 20-28.
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado, M., Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: indicadores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21 (2), 231-248.
- Pérez, J. y Fidalgo, M. (1999). *Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción*. NTP 394. Madrid: INSHT.
- Pérez-Vilar, P. y Azzollini, S. (2012). La relación entre el rol del empleado, la satisfacción familiar y la satisfacción laboral. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 12 (2), 25-34.
- Pérez-Zapata, D. y Zurita, E. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Salud y Sociedad*, 5(2), 172-180.
- Pérez-Zapata, D., Peralta-Montecinos, J. y Fernández-Davila, P. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*, 13(2). doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-2.ivoc.
- Perie, M. y Baker, D. P. (1997). *Job satisfaction among America's teachers: Effects of workplace conditions, background characteristics, and teacher compensation*. Washington, DC: National Center for Education Statistics.
- Peterson, D. K. (2004). Benefits of participation in corporate volunteer programs: Employees' perceptions. *Personnel Review*, 33, 615-627.
- Petterson, I. y Arnetz, B. (1998). Psychosocial stressors and well-being in health care workers. The impact of an intervention program. *Social Science and Medicine*, 47(11), 1.763-1.772.

- Pichler, F., y Wallace, C. (2009). What are the reasons for differences in job satisfaction across Europe? Individual, compositional, and institutional explanations. *European Sociological Review*, 25, 535-549.
- Piko, B.F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychological health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311-318.
- Pinilla, A. (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Porter, L. W. (1962). Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in need fulfillment as a function of job level. *Journal of Applied Psychology*, 46, 375-384.
- Porter, L. W., y Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Irwin.
- Poza de la, J. (1998). Satisfacción, clima y calidad de vida laboral. En Rodríguez, A. (Coord.) *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (pp.259-272). Madrid: Pirámide.
- Poza de la, J. y Prior, J. (1988). Calidad de vida en el trabajo. Un estudio empírico. En *Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (pp. 470-476). Madrid: COP.
- Prelip, M.L. (2001). Job satisfaction in health education and the value of added credentialing. *American Journal of Health Education*, 32(1), 26-30
- Price, J.L., y Mueller, C.W. (1986). *Absenteeism and turnover among hospital employees*. Greenwich: Jail Press Inc.
- Price, M. (2002). Job satisfaction of registered nurses working in an acute hospital. *British Journal of Nursing*, 11 (4), 275–280.
- Prieto, C. (Dir. y Coord.). (1994). *Trabajadores y condiciones de trabajo*. Madrid: HOAC.

- Rain, J. S., I. M. Lane, Steiner, D.D. (1991). A Current Look at the Job Satisfaction/Life Satisfaction Relationship: Review and Future Considerations. *Human Relations*, 44, 287-307.
- Rajan, S. y Devi, S.V. (2014). A Study on Employee morale and its impact on QWL among the employees of spinning mills. *Journal of Caontemporary Research Management*, 9(2), 35-52.
- Ramírez, M. y Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 9(25), 515-534.
- Ramos, J., Peiró, J.M. y Ripoll, P. (1996). Condiciones de trabajo y clima laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de psicología del trabajo*, Vol. 1 (pp.37-92). Madrid: Síntesis.
- Randstad Workmonitor. (2015). Disponible en: <http://www.randstad.es/tendencias360/randstad-workmonitor-2015>.
- Rankin HJ, Serieys NM, y Elliott-Binns CP. (1987). Determinants of mood in general practitioners. *Br Med J (Clin Res Ed)*, 294 (6572):618–620.
- Reichers, A. E., y Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. In B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp. 5–39). San Francisco: Jossey-Bass.
- Reimel, S. (1994). Un instrumento para medir la calidad de vida de docentes universitarios venezolanos. *Revista Interamericana de Psicología*, 28(2), 191-204.
- Requena, F. (2000). *Encuesta de CV en el trabajo: posibilidades para el seguimiento de la situación laboral*. Economía y Sociología, nº 21. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Requena, F. (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 92. 11-44.

- Rice, R.W., Near, J.P. y Hunt, R.G. (1980). The Job Satisfaction/Life-Satisfaction Relationship: A Review of Empirical Research. *Basic and Applied Social Psychology*, 1(1), 37-64.
- Rico, P. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, 14, 137-158.
- Ríos-Risqueza, M.I. y Godoy-Fernández, C. (2008). Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. *Enfermería Clínica*, 18(3):134-41.
- Ripoll, E., Falguera, M., y Urrutia, J. (2006). Factores determinantes de la satisfacción en el trabajo: cinco años del barómetro laboral. Institut d'Estadística de Catalunya, *Revista Índice* 14, 14-16.
- Ripoll, P., Martín, P., Prieto, F., Hontangas, P. y Caballer, A. (1993). Transiciones en el rol laboral e innovación de contenidos en el trabajo durante el proceso de socialización laboral. En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (pp. 47-83). Madrid: Eudema.
- Riveros, J., Berné, C., y Múgica, J. M. (2010). Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. *Revista Médica de Chile*, 138, 630-638.
- Robbins, S.P. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Rodgers, G. y Rodgers, J. (1989). *Precarious Jobs in Labour Market Regulation: the growth of atypical employment in Western Europe*. Geneva: International Institute for Labour Studies.
- Rodríguez Folgar, G. (2003). Calidad de vida laboral y organización del trabajo. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 51, 185-189.
- Rodríguez, A. (1991). *Psicología Social*. México: Trillas.

- Rodríguez, A. y Delgado, A. (1999). El método y las técnicas en Psicología del trabajo y de las organizaciones. En Rodríguez, A. (Coord.). *Introducción a la Psicología del trabajo y de las organizaciones* (pp. 37-52). Madrid: Pirámide.
- Rodríguez, J. M. (2005). *El factor humano en la empresa*. (1ª edición). Barcelona: Ediciones Deusto, Planeta De Agostini.
- Rodríguez, F.J., Blanco Ramos, M.A., Isa Pérez, S., Romero García, L., y Gayoso Diaz, P. (2005). Relación de la calidad de vida profesional y el burnout en atención primaria. *Atención Primaria*, 36: 442-7.
- Rodríguez-Marín, J. (2010). Calidad de vida laboral en profesionales de la salud. *Revista de Calidad Asistencial*, 25 (6), 318-320.
- Rose, R., Beh, L., Uli, J., y Idris, K. (2006). An analysis of quality of work life and career-related variables. *American Journal of Applied Sciences*, 3(2), 2151-2159.
- Ross, C.E. y Reskin, B.F. (1992). Education, Control at Work and Job Satisfaction. *Social Science Research*, 21,134-148.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. y Ispizua, M. A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*. Bilbao: Deusto.
- Saarela, K. (2006). *Trastornos músculo-esqueléticos de las mujeres: exposición y efectos diferenciales*. Madrid: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- Sáez, M.C. (1999). Satisfacción laboral, en M. García (Ed.) *Psicología del trabajo y de las organizaciones* (pp. 131-142). Murcia: Diego Marín.
- Salgado, J.F., Remeseiro, C. e Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8 (2), 329-335.
- Sánchez Cañizares, S. M.; López-Guzmán Guzmán, T.J.; y Millán Vázquez de la Torre, G. (2007). La satisfacción laboral en los

- establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, 20, 223-249.
- Sánchez Cañizares, S.M., Fuentes, F.J., y Artacho, C. (2007). La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit. *Cuadernos de Gestión*, 7 (2), 55-67.
- Sánchez González, R., Álvarez Nido, R. y Lorenzo Borda, S. (2003). Calidad de vida profesional de los trabajadores de Atención Primaria del Área 10 de Madrid. *Medifan*, 13, 291-296.
- Sánchez López, M.P. y Quiroga Estévez, M.A. (1995). Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: Variables moduladoras. *Anales de Psicología*, 11(1), 63-75.
- Sánchez, E. (2000). Teoría del liderazgo situacional en la administración local: validez del modelo. *Psicothema*, 12(3), pp. 435-439.
- Sánchez, J.C. (1993). Estudio de los determinantes tradicionales de la estructura y su incidencia en la eficacia. En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Sanromá, E. y Ramos, R. (2003), Sobreeducación y mercados de trabajo locales en España. En San Segundo, M. J. y Zorrilla, R. (eds.), *Economía de la Educación. Actas de las XII Jornadas de la AEDE*, 18- 19/9/2003, DL M-39456-2003 (pp. 220-239). Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.
- Sanz de Galdeano, A. (2001). *Gender differences in job satisfaction and labour market participation: UK evidence form propensity score*. Comunicación presentada en la 13th EALE Annual Conference, 13-16 sept., Jyväskylä, Finlandia. Recuperado de [http://www.aiel.it/page/old\\_paper/Sanz%20de%20Galdeano.pdf](http://www.aiel.it/page/old_paper/Sanz%20de%20Galdeano.pdf)
- Schaubroeck, J., Ganster, D.C. y Fox, M.I. (1992). Dispositional affect and work-related stress. *Journal of Applied Psychology*, 77, 323-335.

- Schaubroeck, J., Ganster, D.C., y Kemmerer, B. (1996). Does trait affect promote job attitude stability? *Journal of Organizational Behavior*, 17, 191-196.
- Schein, E.H. (1986) *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schneider, B. (1983). Work climates: An interactionist perspective. In N. W. Feimer y E. S. Geller (Eds.), *Environmental psychology: Directions and perspectives* (pp. 106 –128). New York: Praeger.
- Schneider, B. y Dachler, H.P. (1978). A note on the stability of the job. Descriptive INDEX. *Journal of Appl. Psychology*, 63, 650-653.
- Schneider, B. y Synder, R. A. (1975). Some relationship between job satisfaction and organizational climate. *Journal of Applied Psychology* 60: 318-328.
- Scott, K. Dow y G. Stephen Taylor. (1985). An examination of conflicting findings on the relationship between job satisfaction and absenteeism: A meta-analysis. *Academy of Management Journal*, 28, 3, 599-612.
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836.
- Sergiovanni, T. J. (1966). *Investigation of factors which affect job satisfaction and job dissatisfaction of teachers*. Dissertation abstracts, 28, 2966A.
- Service des conditions de travail de la regie nationale des usines renault (SCT). (1976). *Les profils de postes. Méthode d'analyse des conditions de travail*. Paris: Masson Sirtes.
- Shen, J., Botly, L., Cheng, S., Gibbs, A., Sabanadzovic, S. y Shapiro, C. (2006). *Fatigue and shift work*. *Journal of Sleep Research*, 15, 1-5.
- Sibbald, B., Enzer, I., Cooper, C., Rout, V., y Sutherland, V. (2000). GP job satisfaction in 1987, 1990 and 1998: Lessons for the future? *Family Practice*, 17(5): 364-371.

- Silva Ayçaguer, L.C. (1993). *Muestreo para la investigación en ciencias de la salud*. Madrid: Díaz de Santos.
- Sirgy, J. (2002). *The psychology of quality of life*. Dordrecht: Kluwer.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., y Lee, D. (2001). A new measure of quality-of-work life (QWL) based on need satisfaction and spill over theories. *Social Indicators Research*, 55, 241-302.
- Sloane, P.J. y Williams, H. (2000). Job satisfaction, comparison earnings and gender. *Labour*, 14(3): 473-501.
- Smith, P. C., Balzer, W., Brannick, M., Chia, W., Eggleton, S., Gibson, W., y Whalen, M. (1987). The revised JDI: A facelift for an old friend. *The Industrial-Organizational Psychologist*, 24(4), 31-33.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., y Hulin, C. L. (1985). *The Job Descriptive Index (Rev. ed.)*. Bowling Green, OH: Department of Psychology, Bowling Green State University. (Original work published 1975). Disponible en <https://www.bgsu.edu/arts-and-sciences/psychology/graduate-program/industrial-organizational/research/job-descriptive-index.html>.
- Smith, P.C., L.M. Kendall y C.L. Huling. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Sora, B., González, M., Caballero, A. y Peiró, J.M. (2011). Consequences of job insecurity and the moderator role of occupational group. *The Spanish Journal of Psychology*, 14(2), 820-831.
- Sousa-Poza, A. y Sousa-Poza, A.A. (2000). Taking another look at the gender/job satisfaction paradox. *Kyklos*, 53, 135-152.
- Spector, P.E. (1997) *Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spence, J. T., y Robbins, A. S. (1992). Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results. *Journal of Personality Assessment*, 58, 160-178.

- Stefano, N.M., Vergara, L.G.L, Godoy, L.P. y Freutas, M.C.D. (2014). Quality of work life (QWL) and absenteeism index (AI) in a small business. *Latin American Applied Research*, 44: 363-367.
- Steiner, D. D., y Truxillo, D. M. (1987). Another look at the job satisfaction life satisfaction relationship: A test of the disaggregation hypothesis. *Journal of Occupational Behavior*, 8, 71-77.
- Steiner, D. D., y Truxillo, D. M. (1989). An improved test of the disaggregation hypothesis of job and life satisfaction. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 33-39.
- Stempien, L. R.; y Loeb, R.C. (2002): Differences in job satisfaction between general education and special education teachers. *Remedial & Special Education*, 23(5), 258-268.
- Stenlund, T., Ahlgren, C., Lindahl, B., Burell, G., Knutsson, A., Stegmayr, B. et al. (2007). Patients with burnout in relation to gender and a general population. *Scandinavian Journal Public Health*, 35(5), 516-23.
- Sturman, L. (2004). Contented and Committed? A survey of quality of working life amongst teachers. NFER. Education-line. Recuperado de <http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/00003561.htm>.
- Sun, B. (1988). *Quality of working life programs: an empirical assessment of designs and outcomes*. UMI Dissertation Services. University of Georgia.
- Sundstrom, P. (1987). Work Environments: Offices and Factories, en D. Stockol e I. Altman (eds), *Handbook of Environmental Psychology* (p.751-786). New York: Wiley.
- Suttle, J.L. (1977). Improving life at work: problems and prospects. En Hackman, J.R. y Suttle, J.L. (eds.), *Improving life at work: behavioral science approaches to organizational change* (p.4). Santa Mónica: Goodyear Publishing Company.
- Taid, M.; Padgett, M.Y.; Baldwin, T.T. (1989): Job and life satisfaction: A reevaluation of the strength of the relationship and gender

effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74, 502-507.

Tail, M., Padgett, M. Y, y Baldwin, T. T. (1989). Job and life satisfaction: A reexamination of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74, 502-507.

Taylor, F. (1911). *Principles of scientific management*. Nueva York: Harper and Bros Publishers. Edición en español en 1969 (11ª Edición), México: Herrero Hnos. S, A.

Taylor, J. (1978). An Empirical Examination of the Dimensions of Quality of Working Life. *Omega: The International Journal of Management Science*, 6(2), 153-160.

Taylor, J. C. (1973). *Concepts and problems in studies of quality of working life*. Manpower Administration, U.S Department of Labor.

Tejedo Benedicto, E. (2013). Satisfacción laboral y su relación con variables sociodemográficas y laborales y con parámetros de riesgo cardiovascular en trabajadores de Baleares. *Medicina Balear*, 28 (2), 29-34.

Thoits, P. A. (1983). Multiple identities and psychological well-being: A reformulation of the social isolation hypothesis. *American Sociological Review*, 48, 174-187.

Thompson, D.P.; McNamara, J.F.; y Hoyle, J.R. (1997). Job satisfaction in educational organizations: A synthesis of research findings. *Educational Administration Quarterly*, 33(1), 7-37.

Thompson, E.R; y Phua, F.T.T. (2012). A Brief Index of Affective Job Satisfaction. *Group & Organization Management*, 37 (3), 275–307. doi:10.1177/1059601111434201.

Topa Cantisano, G., Lisbona, A, Palací, F. y Morales, F. (2003). *Percepción de ruptura de contrato psicológico y burnout en funcionarios de instituciones penitenciarias españolas: mediación de variables personales y organizacionales*. 8º Congreso Nacional de Psicología Social. Torremolinos. España.

- Torada, R. (2007). *Salud laboral y género, Mujer y trabajo, problemática actual*. Ed. Germania, Valencia.
- Tunick, R. H. y Seng, M. S. (1981). Professional identity, job satisfaction, and rehabilitation counselor certification. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 25(2), 74-79.
- Turcotte, P.R. (1985). *Calidad de vida en el trabajo*. Madrid: Trillas.
- Tzeiner, A. y Meir, E. I. (1997). Work adjustment; extension of the theoretical framework. En C. Cooper, e I.T. Robertson (eds.), *International Review of Industrial and organizational psychology* (pp. 95-112). Nueva York: Wiley.
- UGT. (2009). *Los tiempos de la organización del trabajo: incidencia de los riesgos psicosociales en los sistemas de trabajo a turnos*. Observatorio Permanente de Riesgos psicosociales: Madrid.
- Urcola, J. (2011). *La motivación empieza en uno mismo*. Madrid. ESIC Editorial.
- Uriarte, L. (2012). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. Trabajo de Fin de Master. Universidad Pública de Navarra. Disponible en: <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1>
- USDHE (1973). *Work in America; report of a special task force to the Secretary of Health, Education, and Welfare*. United States Department of Health, Education, and Welfare. United States. Congress. Senate. Committee on Labor and Public Welfare. Subcommittee on Employment, Manpower, and Poverty; W.E. Upjohn Institute for Employment Research. Washington, U.S. Govt. Print-Off.
- Valentine, S., y Fleischman, G. (2008). Ethics Programs, Perceived Corporate Social Responsibility and Job Satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 77(2), 159-172.
- Van der Doef, M., y Maes, S. (2002). Teacher-specific quality of work versus general quality of work assessment: A comparison of their

- validity regarding burnout, psychosomatic well-being and job satisfaction. *Anxiety, Stress and Coping*, 15(4), 327-344. <http://dx.doi.org/10.1080/1061580021000056500>
- Van Der Doef, M., y Maes, S. (1999). The Leiden quality of work questionnaire: its construction, factor structure, and psychometric qualities. *Psychological Reports*, 85 (3), 954-962. doi: 10.2466/pr0.1999.85.3.954
- Van Laar, D., Edwards, J. y Easton, S. (2007). The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 60, 3, pp. 325-333
- Van Laar, D., Edwards, J.A. y Easton, S. (2013). *User Manual for the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale*. University of Portsmouth. UK. Recuperado de <http://www.qowl.co.uk/researchers/WRQoL%20User%20manual%20v38%20ebook%2003%20Nov14.pdf>.
- Varela-Centelles, P.I. (2004). Satisfacción laboral de los odontólogos y estomatólogos del servicio gallego de salud. *Revista Española de Salud Pública*, 78, (3): 399-402.
- Vega, M. M. Ch. y Martínez, K. A. K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes Empresariales*, 8(1), 23-50. Recuperado de <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%20-8-1/margarita.pdf>.
- Vega, M. M. Ch. y Núñez, A. (2005). Adaptación y ampliación de un instrumento para medir clima organizacional, satisfacción laboral y autoeficacia en grupos de trabajo. *Revista de Estudios Sociales*, 115, 111-139.
- Vega, M. M. Ch., Núñez, A. y Huerta, P.C. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior.

*Icade. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 72, 49-74.

Vega, M. M. Ch., Botella, C., y Núñez, A. (2007). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Ed. Universidad Pontificia de Comillas.

Vega, M. M. Ch., Martín, M.J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas (Biblioteca Comillas: Economía N° 2).

Vega, M. M. Ch., Salazar, C. M., Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16 (2), 61-76.

Vega, M. M. Ch., Salazar, C.M., Martín, M.J. y Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19 (1), 5-16.

Vermeulen, M., y Mustard, C. (2000). Gender differences in job strain, social support at work, and psychological distress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (4), 428-440.

Visauta, B. (1989). *Técnicas de investigación social*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.

Vitaller, J. (1994). *Relación entre satisfacción laboral, fuentes de estrés y actividad asistencia en médicos generalistas del nuevo modelo de Atención Primaria del Sistema Sanitario Público en la provincia de Alicante*. Tesis Doctoral no publicada. Universidad de Alicante. Cortesía del autor.

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.

Walton, R.E. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. México: Fondo Educativo Interamericano.

Ward, E.A. (1989). A field study of job knowledge, job satisfaction, intention to turnover, and ratings of simulated performance. *Psychological Reports*, 64, 182-185.

- Warr P., Cook J., y Wall T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological wellbeing. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.
- Warr, P. (1999). Well-being and the workplace, en D. Kahneman, E. Diener y N. Schwarz (Eds.), *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (pp. 392–412). New York: Russell Sage Foundation.
- Warr, T. Cook, P. Wall, K. (1979): Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148
- Weinert, A. B. (1985). *Manual de Psicología de la Organización. La Conducta Humana en las Organizaciones*. Barcelona: Herder.
- Weis, D.J., Dawis, R.V., England, G.W., y Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: Industrial Relationship Center. University of Minnesota
- West, M. y Patterson, M. (1998). *People Power*. London: London School of Economics Journal Centre Piece.
- Wetterneck, T.B., Linzer, M., McMurray, J.E., Douglas, J., Schwartz, M., Bigby, J., et al. (2002). Worklife and satisfaction of general internist. *Arch Intern Med*, 162, 649-56.
- Wilcock, A., y Wright, M. (1991). Quality of work life in the knitwear sector of the Canadian textile industry. *Public Personnel Management*, 20(4), 457-468.
- Wilkinson, A. D. y Wagner, R. M. (1993). Supervisory leadership styles and state vocational rehabilitation counselor job satisfaction. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 37(1), 15-25.
- Worrall, L. y Cooper, C. L. (2006). *The quality of working life: a survey of managers' health*. Chartered Management Institute research Report. CMI: London.
- Yang, F. H., y Chang, C.C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A

questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* (45), 879-887.

Zingesser, L. (2004). Career and job satisfaction. *ASHA Leader*, 9 (20), 4-7.

Zurita, M.C., Ramírez del Castillo, M.T., Quesada Soto, J.M., Quesada Ronco, M.E., Ruiz Camacho, B.J., y Manzano, J.M. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. *Reidocrea*, 3 (3) ,17-25.





## Anexos





## Anexo 1. CUESTIONARIO GENERAL UTILIZADO EN EL TRABAJO.

“En las páginas siguientes se presentan un conjunto de preguntas y opiniones sobre su entorno laboral.

“Garantizamos el anonimato de sus contestaciones. Por ello, le rogamos que conteste con toda sinceridad y confianza. No hay respuestas mejores o peores, simplemente deben reflejar su situación.

“Muchas gracias por su colaboración.

1. Sexo:
1. 1. Hombre
1. 2. Mujer
2. Edad
3. Estado Civil:
3. 1. Soltero/a viviendo con padres
3. 2. Soltero/a viviendo solo/a
3.3. Casado/a
3.4. Viviendo con pareja
3.5. Divorciado/a o Separado/a
3.6. Viudo/a
4. ¿Cuántos hijos/as tiene?
5. Nivel de estudios:
5. 1 Estudios primarios.
5. 2 Bachillerato.
5. 3 Formación profesional.

5. 4 Diplomatura.
5. 5 Licenciatura.
5. 6 Doctorado.
5.7 Otros.
6. Indique el sector de actividad de su empresa.
6. 1 Sanidad.
6. 2 Educación.
7. Puesto que ocupa en la organización:  7.1. Personal auxiliar: auxiliar de enfermería, conductor de ambulancia, camillero, celador, conserje, ordenanza, encargado comedor, auxiliar de limpieza.  7.2. Personal técnico: Técnico laboratorio, técnico Clínico, Técnico logopeda, administrativo.  7.3. Personal profesional: médico, psicología, farmacia, enfermería, fisioterapia, docente, etc.  7.4. Directivos.
8. Categoría profesional.
9. Años trabajados en este puesto:
10. Años trabajados en la empresa:
11. Turno de trabajo:
11. 1 mañana.
11. 2 tarde.
11. 3 mañana y tarde.
11. 4 tarde y noche.
11. 5 noche.

12. Tipo de contrato:
12. 1. 1. duración DEFINIDA.
12. 1. 2. ¿Cuántos meses dura su contrato?
12. 3. duración INDEFINIDA
12. 4. otros:
13. Horario de trabajo:
13. 1. fijo
13. 2. rotatorio



## CONDICIONES DE TRABAJO

Indique en qué medida le molestan o preocupan los siguientes aspectos de su trabajo actual.

“Por favor marque dentro de la casilla el número que refleje mejor su opinión siguiendo la siguiente escala de respuesta:

Nada (1 ) Poco (2) Regular (3) Bastante(4) Mucho (5).

1. La autonomía para realizar su trabajo.	
2. El ritmo de trabajo.	
3. El horario de trabajo.	
4. La dificultad o complejidad de las tareas	
5. La monotonía	
6. La cantidad de trabajo	
7. Las relaciones con compañeros	
8. Las relaciones con jefes	
9. Las relaciones con otras personas no empleadas en su empresa: Clientes, alumnos, pacientes, etc.	
10. Las posturas que debe adoptar	
11. Los esfuerzos físicos que ha de realizar	
12. El ruido existente en su puesto de trabajo	
13. La iluminación del puesto	
14. La temperatura y humedad en el puesto	
15. La manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas.	
16. El riesgo de tener un accidente.	

17. El riesgo de tener una enfermedad.	
18. El riesgo de perder el empleo.	

## SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación encontrará una serie de preguntas sobre su trabajo y cómo se encuentra usted en el mismo.

Por favor, marque dentro de la casilla el número que refleje mejor su opinión siguiendo la siguiente escala de respuesta:

Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), y Muy de acuerdo (5).

1. Mi actual trabajo es el mismo todos los días, no varía nunca.*	
2. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suelo encontrar muy cansado/a.*	
3. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del trabajo pensando en cuestiones laborales.*	
4. Muy pocas veces me he visto obligado/a a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	
5. Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, o a mi salud, o a mis horas de sueño.	
6. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho/a.	
7. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo muy poca independencia.*	
8. Tengo pocas oportunidades de aprender cosas nuevas.*	
9. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.*	

10.Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.*	
11.Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	
12.La relación con mi jefe/a, jefes/as, es muy cordial.	
13.Las relaciones con mis compañeros/as son muy cordiales.	
14.El sueldo que percibo es el adecuado.	
15.Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.	
16.Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	
17. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo*	
18.Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mí en el trabajo, por parte de mi/s jefe/s.	
19.Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer*	
20.Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.*	
21.Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo*	
22.Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.*	
23.Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.*	

---

**CALIDAD DE VIDA LABORAL.**

A continuación se presentan una serie de preguntas que hacen referencia a diversos aspectos relacionados con la vida cotidiana.

En cada pregunta marque aquel número (del 1= nada, al 10 = Mucho) que refleje mejor su situación personal en ese momento.

Nada 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10 Mucho

1. Cantidad de trabajo que tengo.	
2. Satisfacción con el tipo de trabajo.	
3. Satisfacción con el sueldo.	
4. Posibilidad de promoción.	
5. Reconocimiento de mi esfuerzo.	
6. Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo.	
7. Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo.	
8. Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo.	
9. Motivación (ganas de esforzarme).	
10. Apoyo de mis jefes.	
11. Apoyo de mis compañeros.	
12. Apoyo de mi familia.	
13. Ganas de ser creativo.	
14. Posibilidad de ser creativo.	
15. Desconecto al acabar la jornada laboral .	
16. Recibo información de los resultados de mi trabajo.	
17. Conflictos con otras personas de mi trabajo.	
18. Falta de tiempo para mi vida personal.	

19.Incomodidad física en el trabajo.	
20.Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito.	
21.Carga de responsabilidad.	
22.Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto.	
23.Tengo autonomía o libertad de decisión.	
24.Interrupciones molestas.	
25.Estrés (esfuerzo emocional).	
26.Capacitación necesaria para hacer mi trabajo..	
27.Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual.	
28.Variedad en mi trabajo .	
29.Mi trabajo es importante para la vida de otras personas.	
30.Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas.	
31.Lo que tengo que hacer queda claro.	
32.Me siento orgulloso de mi trabajo.	
33.Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud.	
34.Calidad de vida de mi trabajo.	
35.Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad).	

“MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.”

## **Anexo 2. Indicaciones sobre la corrección de los cuestionarios.**

### 1. Preocupación por las Condiciones de trabajo.

La “Preocupación por las Condiciones de trabajo” se define operativamente como la suma de puntuaciones obtenidas en todos los ítems del cuestionario. A mayor puntuación mayor preocupación por las condiciones de trabajo, y, en consecuencia, peor “percepción” de las mismas. Además de la puntuación total, las puntuaciones correspondientes a los cuatro factores: CT-Relaciones personales, CT-Riesgos laborales, CT-Cargas de trabajo y CT-Condiciones físicas, se obtienen sumando la puntuación de todos los ítems correspondientes a cada uno de los factores. En todos los casos, a mayor puntuación se entiende que hay más preocupación por la CT correspondiente.

### 2. Satisfacción Laboral. Cuestionario Font Roja.

En este cuestionario al corregir, los ítems marcados con un asterisco se invierte la puntuación. El cuestionario original proporciona datos sobre 7 diferentes dimensiones de la SL:

- 1) Satisfacción en el trabajo: se entiende como el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo: 6, 9\*, 10\*. Suma de las puntuaciones obtenidas por el sujeto en los ítems que constituyen este factor.
- 2) Presión en el trabajo: es el grado en que el individuo siente que tiene el tiempo suficiente para la realización de su trabajo. 4, 17\*, 19\*.
- 3) Relación personal en el trabajo: entendido como el grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros: 12, 13.
- 4) Distensión en el trabajo: interpretado como el grado en que el individuo cree que puede mejorar a nivel profesional, de reconocimiento por su trabajo y en el ámbito retributivo, así como la capacidad de desconectar del trabajo: 3\*, 5, 8\*, 11, 14, 16, 23\*.
- 5) Adecuación para el trabajo: significa sentirse capacitado y que uno desempeña el trabajo que merece: 15, 18, 21\*, 22\*.

6) Control sobre el trabajo: entendido como la capacidad para organizar el propio trabajo y no verse alterado en el desempeño de la profesión: 2\*, 7\*, 20\*.

7) Variedad de la tarea: hace referencia a la sensación que puede tener el trabajador de que su trabajo no varía de un día para otro: 1.

8) La satisfacción media global (SMG) se obtiene mediante la suma de las puntuaciones de los 23 ítems del cuestionario.

Cada ítem tiene valores que oscilan del 1 al 5, de tal modo que las mayores puntuaciones denotan mayor satisfacción. El valor mínimo es de 23 puntos y el máximo de 115 puntos.

### 3. Calidad de Vida Laboral.

El cuestionario original tiene 3 factores:

1) CALIDAD DE VIDA LABORAL-APOYO DIRECTIVOS (CVLAPODIR) (ítems 2, 3, 4, 5, 10, 11, 14, 16, 20, 22, 23, 28, 30).

2) CALIDAD DE VIDA LABORAL-CARGAS DE TRABAJO (CVLCARTRA) (ítems 1, 6, 7, 8, 17, 18, 19, 21, 24, 25, 33).

3) CALIDAD DE VIDA LABORAL-MOTIVACIÓN INTRÍNSECA (CVLMOTINT) ítems 9, 12, 13, 15, 26, 27, 29, 31, 32, 35).

Además un ítem, el 34, evalúa la “calidad de vida laboral general”.

En el cuestionario original a menor puntuación en los factores CVLapodir y CVLMotint, menor calidad de vida percibida. a mayor puntuación en el factor CVLCartra, menor calidad de vida percibida. Sin embargo, en nuestro trabajo al introducir los datos en la base de datos se invirtió pertinentemente la puntuación de los ítems correspondientes del forma que, en todos los casos, mayor puntuación, mayor calidad de vida.