



Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones

Trabajo de Fin de Máster

**Curso 2020/2021
Convocatoria de Junio**

Orientación: Experimental

Título: Análisis de la consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Estudiante: Víctor Berenguer Agulló

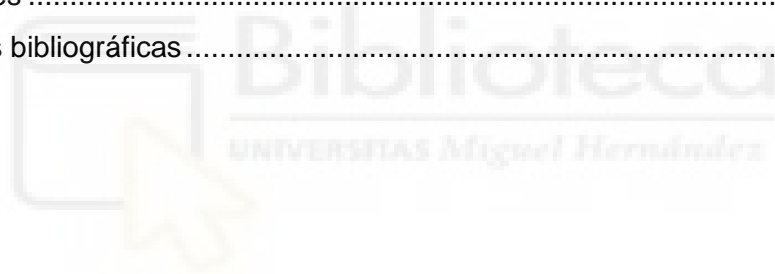
Tutora: Rosa María Núñez Núñez

Código OIR: 201124115722

Elche a 16 de junio de 2021

Índice

Resumen	3
1. Introducción	4
2. Método.....	10
a. Participantes	10
b. Variables e Instrumentos.....	10
c. Procedimiento	12
d. Análisis estadístico.....	12
3. Resultados.....	13
a. Análisis descriptivo de ítems	13
b. Análisis factorial	13
c. Análisis de fiabilidad.....	14
d. Validez concurrente.....	15
e. Validez empírica.....	15
4. Discusión	16
5. Conclusiones	17
6. Referencias bibliográficas.....	18



Resumen

Objetivo: Analizar las propiedades psicométricas del cuestionario S20/23, en dos muestras, una formada por trabajadores y trabajadoras pertenecientes al sector del calzado, y otra por personal perteneciente al sector de la construcción.

Método: Se contó con dos muestras diferentes, una compuesta por 73 trabajadores y trabajadoras del sector del calzado, y otra compuesta por 39 trabajadores y trabajadoras del sector de la construcción a quienes se les pasó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Resultados: La muestra de calzado obtuvo un modelo compuesto por 5 dimensiones que explicaron el 74% de la varianza total. La consistencia interna de las dimensiones osciló entre .72-.93, mientras que en la consistencia total fue de .93. La muestra de construcción obtuvo un modelo formado por 5 factores que explicaron el 82% de la varianza. La consistencia interna de las dimensiones osciló entre .77-.95, mientras que la consistencia interna total del cuestionario fue de .97.

Conclusión: El cuestionario S20/23 presenta buenos valores de consistencia interna, indicando que se trata de una prueba fiable, incluso en muestras diferentes a las que se utilizaron para validar el cuestionario de forma original.

Palabras Clave: Satisfacción laboral; Cuestionario S20/23; Muestra; Calzado; Construcción; Propiedades Psicométricas

1. Introducción

En las últimas décadas se ha dado un aumento en el interés del estudio de la satisfacción laboral. Cada vez existen más evidencias de los beneficios que reportan tener empleados satisfechos, tanto a nivel de aumento de la productividad como por otras razones como la rotación de personal o la permanencia en la organización.

Las empresas cada vez dan más importancia a variables como la satisfacción laboral de sus miembros, para lograr un mayor desempeño y poder ser más competitivas. La satisfacción puede suponer la diferencia entre un o una trabajador o trabajadora que se comprometa con la organización y sus objetivos, a trabajadores poco comprometidos con su trabajo y que no alcanzarán un rendimiento muy elevado (Barreto, 2017; Ramos & Santa Cruz, 2018). En estos tiempos en que las empresas se vuelven cada vez más tecnológicas, el capital humano sigue teniendo una gran importancia, y algo que a priori podría parecer insignificante como el grado de satisfacción de un o una trabajador o trabajadora en su puesto de trabajo, puede desempeñar un papel sumamente importante.

La satisfacción laboral se puede definir como un sentimiento positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar cómodo y en el ámbito de una organización que le resulta atractiva (Heller, Judge y Klinger 2008). El término apareció por primera vez en el libro *Job Satisfaction* (Hoppock, 1935). Desde entonces se han realizado múltiples definiciones de este término, aunque en todas se pone de manifiesto la importancia dada a la parte subjetiva del trabajador, al trabajo y las condiciones en que se desarrolla. En la revisión realizada por Dabos y Pujol-Cols (2018) se pone de manifiesto el intenso debate que ha llegado a dividir a los investigadores adoptando dos posturas contrapuestas, como son la postura situacionista y la disposicionista. La primera defiende el gran papel que tienen las variables organizacionales, mientras que la segunda se refiere a que es la persona y sus rasgos de personalidad los que acaban teniendo una mayor influencia en la satisfacción.

La relación de la satisfacción con el rendimiento es uno de los aspectos que más interés ha generado, por las implicaciones que pueda tener la satisfacción sobre la productividad. El estudio realizado por Lomas Púa (2017) evidenció como existe una relación directa y positiva entre la productividad y la satisfacción laboral, de modo que a medida que aumentase la satisfacción laboral se darían incrementos en el rendimiento. En ese mismo estudio, además, se comprobó como existe una relación directa entre la satisfacción y otras variables como las remuneraciones justas, la relación trabajo-empleado y las condiciones de trabajo. Otro estudio similar realizado por Yeren Gomez (2017), obtuvo que existe una relación directa entre la satisfacción y la productividad, aunque en este caso el nivel de relación de ambas variables fue moderado. Estos resultados evidencian la significación que tiene este constructo

ya que el rendimiento organizacional puede ser en parte explicado por el grado de satisfacción/insatisfacción que padecen los trabajadores y trabajadoras de la organización. Además de la relación de la satisfacción con el rendimiento, también se han estudiado los determinantes de este constructo, por sus posibles aplicaciones tanto a nivel teórico como práctico. El estudio realizado por Sánchez-Sellero y Sánchez-Sellero (2016) evaluó qué grupo de variables (personales o laborales) influyen más en la satisfacción. Los resultados mostraron que, aunque ambos grupos tenían una notable influencia, el grupo de variables referidas al trabajo exhibieron mejores resultados en la explicación de la satisfacción laboral. Dentro de este grupo se evidenció como el factor uno que incluía las variables actividad, desarrollo personal y motivación, fueron los que mayor grado de explicación de la variable aportaron. El factor que se encontró que más afecta a la satisfacción laboral incluye los grupos de motivación-desarrollo personal, estabilidad-vacaciones y autonomía-participación en decisiones, siendo el primer grupo el que más influencia tuvo en la satisfacción de los trabajadores (Sánchez-Sellero & Sánchez-Sellero, 2018). En ambos estudios se evidenció como son los factores propios del trabajo los que más influyen en la satisfacción, por encima de factores personales o contextuales.

En relación a los determinantes de la satisfacción laboral es importante mencionar el papel fundamental que toma la medición de estos factores para la determinación de cuál es el que más influye o mayor grado de explicación otorga sobre el propio constructo. Las mediciones se llevan a cabo por medio de herramientas como son los cuestionarios que permiten obtener una gran cantidad de información en forma numérica susceptible de ser analizada.

Existen numerosos cuestionarios realizados con el fin de medir la satisfacción laboral, y aunque estos presenten el mismo objetivo, su composición, referida su a número de ítems y factores, varía según cada instrumento. Entre ellos podemos encontrar:

- Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) elaborado por Dawis, England, Lofquist y Weiss (1967): Este cuestionario cuenta con un total de 100 ítems y 20 factores en su versión larga y 20 ítems divididos en 3 factores en su versión reducida, con un formato de ítems tipo Likert de 1 (ninguna satisfacción) - 5 (extremadamente satisfactorio). Este cuestionario fue validado en una muestra compuesta por diferentes profesionales como ingenieros, directivos de empresas, enfermeras, trabajadores sociales, profesores, trabajadores de oficina y obreros, entre otros. La consistencia interna de la versión larga fue de entre .93 - .78 para sus subescalas y .88 a nivel total del cuestionario. Este cuestionario fue adaptado por Martins y Proença (2012) en una muestra compuesta por trabajadores y trabajadoras de un hospital de Portugal. En este caso se utilizó la versión corta del cuestionario obteniendo una estructura factorial

formada por dos factores con valores de consistencia interna entre .86 y .88. La consistencia interna global del instrumento fue de .91.

- Need Satisfaction Questionnaire elaborado por Porter (1961): Este cuestionario cuenta con un total de 15 ítems, divididos en tres factores principales: satisfacción actual, satisfacción ideal y la importancia que le otorga la persona. La escala cuenta con ítems de formato Likert de 1 (mínimo) - 7 (máximo). Este cuestionario fue validado en una muestra compuesta por directivos y supervisores de nivel medio y bajo. Este cuestionario fue adaptado por Fernández Alonso y Ovejero Bernal (1994) en una muestra de población española, extraída a partir de trabajadores y trabajadoras de un hospital. El estudio obtuvo como resultado una consistencia interna de .89.
- The Job Descriptive Index (JDI) elaborado por Hulin, Kendall y Smith (1969): El JDI se encuentra formado por un total de 72 ítems agrupados en cinco dimensiones: trabajo en general, el sueldo, compañeros de trabajo, supervisión y promoción. Este cuestionario cuenta con una escala adicional que mide la satisfacción laboral de modo general, denominada "JIG". El cuestionario fue adaptado por Boluarte Carbajal (2019) en una muestra de trabajadores institucionales de salud de Perú. El estudio confirmó las dimensiones planteadas originalmente, además de obtener coeficientes de consistencia interna que oscilaron entre .86 y .94.
- Cuestionario de satisfacción laboral de Andrews y Whithey (1976): Este cuestionario está formado por cinco ítems de formato abierto, cuyas respuestas eran recogidas de forma verbal, para posteriormente ser reformuladas en una escala numeral del 1 (encantado) - 7 (terrible). El cuestionario fue adaptado por Rentsch y Steel (1992) a través una muestra de estudiantes que tenían trabajo a tiempo completo de forma regular. El estudio obtuvo una consistencia interna de .81.
- Cuestionario Font Roja elaborado por Aranaz y Mira (1988): Este cuestionario cuenta con 24 ítems reunidos en 9 factores, satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con jefes, relación interpersonal con compañeros, características extrínsecas del estatus y monotonía laboral. Los ítems cuentan con un formato de respuesta tipo Likert entre 1 (totalmente en desacuerdo) - 5 (totalmente de acuerdo). La consistencia interna del cuestionario fue de .77. El estudio realizado por Herrera Amaya, Manrique-Abril y Méndez Fandiño (2019), comprobó las propiedades psicométricas del cuestionario en una muestra compuesta por trabajadores y trabajadoras de hospital obteniendo una consistencia interna de los factores de entre .78 y .81, siendo la consistencia interna total del instrumento de .80.
- Cuestionario satisfacción laboral para profesores, elaborado por Lester (1987): El cuestionario cuenta con 66 ítems distribuidos en 9 factores. Los ítems de la escala

cuentan con un formato tipo Likert de 1 (totalmente en desacuerdo) - 5 (totalmente de acuerdo). La consistencia interna de la escala fue de .93. El cuestionario fue validado en una muestra formada por profesores y profesoras de secundaria pertenecientes a varias ciudades estadounidenses. Un estudio posterior elaborado por Ortega Andeane, Reyes Lagunes, Riveros Rosas y Serrano García (2015), adaptó el cuestionario en una muestra compuesta por profesores y profesoras de educación básica, media y superior. Tras la realización del análisis factorial del cuestionario se obtuvieron 33 ítems válidos, divididos en siete factores. La consistencia interna de las subescalas se situó entre .89 - .65, la consistencia interna total del cuestionario fue de .91.

- Escala de Satisfacción Laboral Genérica elaborada por Macdonald y Maclytre (1997): El cuestionario cuenta con siete ítems estructurados en único factor, con formato de respuesta tipo Likert. La validación del cuestionario se realizó en una amplia muestra compuesta por trabajadores adultos de diferentes ocupaciones. La consistencia interna de la escala fue de .77. El cuestionario fue adaptado por Omar y Salesi (2016) para una muestra de trabajadores argentinos pertenecientes a empresas de diversos sectores. Tras la realización del análisis factorial se obtuvo un modelo compuesto por siete ítems estructurados en una dimensión, y una consistencia interna de .87.

Peiró definió la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo (Peiró, 1996). Este autor, junto con Jose Luís Melià, han sido dos de los autores de más renombre por sus investigaciones y aportaciones realizadas en el campo de la Psicología del Trabajo, las Organizaciones y los Recursos Humanos. Estos autores desarrollaron una serie de cuestionarios centrados en medir la satisfacción laboral. Estos cuestionarios se elaboraron en diferentes formas atendiendo a su número de ítems y dimensiones. Dadas sus características y su validación en población adulta española, resulta muy importante comprobar su aplicabilidad en población del mismo país, pero con individuos pertenecientes a diferentes ramas laborales, respecto a los que fueron utilizados para su validación.

Los autores realizaron estos cuestionarios con el fin de proporcionar una amplia variedad de instrumentos con los que medir la satisfacción de forma diferente, atendiendo al número de ítems y las dimensiones de estos, como se puede ver a continuación:

- Cuestionario S4/82 elaborado por Calatayud, Melià y Peiró (1986): El cuestionario cuenta con un total de 82 ítems divididos en 6 dimensiones, satisfacción con la supervisión y participación en la organización; satisfacción con el ambiente físico de

trabajo; satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas de la empresa, excepto el salario; satisfacción intrínseca del trabajo; satisfacción con la remuneración, prestaciones básicas, y seguridad en el empleo; satisfacción con las relaciones interpersonales. Los ítems tuvieron un formato de respuesta tipo Likert entre 1 (Muy insatisfecho) - 7 (Muy satisfecho). La consistencia interna de las dimensiones osciló entre .74 y .91, mientras que la consistencia interna total del instrumento fue de .95.

- Cuestionario S10/12 elaborado por Meliá y Peiró (1989a): El cuestionario cuenta con un total de 12 ítems divididos en 3 dimensiones, satisfacción con la supervisión; satisfacción con el ambiente físico; satisfacción con las prestaciones. Los ítems tuvieron formato de respuesta tipo Likert entre 1 (Muy insatisfecho) - 7 (Muy satisfecho). La consistencia interna de las dimensiones osciló entre .72 y .89, mientras que la consistencia interna total del instrumento fue de .88.
- Cuestionario S20/23 elaborado por Meliá y Peiró (1989b): El cuestionario cuenta con un total de 23 ítems divididos en 5 dimensiones, satisfacción con la supervisión; satisfacción con el ambiente físico de trabajo; satisfacción con las prestaciones recibidas; satisfacción intrínseca del trabajo; satisfacción con la participación. Los ítems tuvieron un formato de respuesta tipo Likert entre 1 (Muy insatisfecho) - 7 (Muy satisfecho). La consistencia interna de las dimensiones oscila entre .76 y .89, mientras que la consistencia interna total del instrumento fue de .92.
- Cuestionario S21/26 elaborado por Marti, Meliá, Oliver, Pradilla, Sancemi y Tomas (1990): El cuestionario presenta un total de 26 ítems divididos en 6 dimensiones, satisfacción con la supervisión y participación en la organización; satisfacción con la remuneración y las prestaciones; satisfacción intrínseca con el trabajo; satisfacción con el ambiente físico; satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo; satisfacción con la calidad de producción. Los ítems fueron de tipo dicotómico, Verdadero (V) o Falso (F). La consistencia interna de las dimensiones osciló entre .73 y .89, mientras que la consistencia interna total del instrumento fue de .90.

Como se puede apreciar, entre la variedad de cuestionarios presentados por Meliá y Peiró existen algunos de ellos que presentan un mayor número de dimensiones, aportando información más precisa y de más áreas, mientras que existen otros que presentan un menor número de factores, con lo que se buscaría el obtener una puntuación de modo más general. Se puede percibir un contraste muy grande entre los cuestionarios S4/82 y S10/12, debido al número de ítems y dimensiones que presenta cada uno. En el primer caso se observa un cuestionario largo, con buenos valores de fiabilidad y 6 dimensiones en las que entra un gran número de ítems en cada una. En contraste, el segundo cuestionario sería más corto,

contando únicamente con 3 dimensiones, aunque a pesar del reducido número de ítems sigue teniendo buenas propiedades psicométricas. En un punto intermedio se encontraría el cuestionario S20/23, ya que ofrece un gran número de dimensiones sin necesidad de un número desproporcionado de ítems. Todos los cuestionarios presentan altos niveles de fiabilidad, por lo que su comparación se debería realizar en relación al número de ítems y las dimensiones del cuestionario. En este caso los cuestionarios S20/23 y S21/26 cuentan con la mejor relación entre el número de ítems y factores, aportando mucha información en adecuación al bajo coste de aplicación que conlleva un menor número de ítems. A raíz de la forma de sus ítems, formato Likert (1 - 7) en el S20/23 y de formato dicotómico (V - F) en el S21/26, se puede contemplar una gran diferencia. Finalmente se escogió el cuestionario S20/23, por lo que la investigación desarrollada en este estudio se centrará en el análisis de las propiedades psicométricas del instrumento.

La muestra utilizada en los estudios originales para la validación de los cuestionarios se obtuvo de miembros formales de organizaciones. Esto acrecienta la necesidad de validar el cuestionario en otro tipo de muestras de sectores más profesionales, con el fin de que dimensiones como “satisfacción con el ambiente físico de trabajo” o “satisfacción con las prestaciones recibidas”, puedan ser evaluadas en poblaciones en que las condiciones de trabajo puedan ser cambiantes y afecten al correcto funcionamiento del trabajo que se realiza, del mismo modo que la remuneración. Es necesario comprobar la consistencia interna del cuestionario con otro tipo de muestras y/o poblaciones con el fin de asegurar la versatilidad de este para poder aplicarlo a diferentes tipos de muestras, que tengan características diferentes a las empleadas en los estudios originales.

Las propiedades psicométricas de los instrumentos varían dependiendo de la muestra que se haya utilizado para su estudio. En estudios como el realizado por Martins y Proença (2012), se vio como la adaptación posterior del MSQ, mostró una estructura factorial totalmente diferente a la expuesta por sus autores en su estudio, y aunque su consistencia interna siguió siendo buena, la estructura factorial y el número de ítems cambió considerablemente. Del mismo modo, la validación a otro idioma del cuestionario de Lester (1987), obtuvo un modelo formado por treinta y tres ítems válidos, por los sesenta y seis del cuestionario original (Ortega Andeane et al, 2015).

Todo ello justifica la necesidad de realizar trabajos como el presente, con el objetivo de comprobar la consistencia de cuestionarios y verificar su estructura, pasado un tiempo desde su publicación. Su aplicación en muestras diferentes a las que se utilizaron en los estudios originales permitirá ver cuál es su capacidad de medida en todo tipo de muestras, además de comprobar su estructura factorial. Es importante tener respaldo científico que justifique el uso de un cuestionario por encima de otro, pues sus propiedades psicométricas mostrarán que

las mediciones que realice serán del todo precisas obteniendo información más ajustada a la realidad.

Por consiguiente, el objetivo de este estudio analizar las propiedades psicométricas del cuestionario S20/23, en dos muestras, una formada por trabajadores y trabajadoras pertenecientes al sector del calzado, y otra por personal perteneciente al sector de la construcción.

2. Método

a. Participantes

La realización del estudio implicó el incorporar dos muestras diferentes, con el fin de comprobar el desempeño del cuestionario en dos muestras de trabajadores pertenecientes a diferentes sectores de actividad económica.

La primera muestra estuvo compuesta por 73 trabajadores y trabajadoras pertenecientes a fábricas del sector del calzado de la localidad de Elche. De la totalidad de la muestra 56% fueron hombres, y 44% fueron mujeres, con edades comprendidas entre 23 y 63 años. La edad media de la muestra se sitúa en torno a los 42.84 años con una desviación típica de 9.51. Además, se debe destacar que la mayoría de los y las participantes se encontraban casados o casadas (56%), seguido por viviendo con pareja (26%), y el resto de la muestra se dividió en solteros o solteras (15%), y divorciados o divorciadas (3%). El nivel de estudios más común fue el graduado escolar (68%), el siguiente más común fue el bachillerato (20%), seguido por diplomatura (6%), licenciatura (4%) y, por último, el postgrado (2%).

La segunda muestra estuvo compuesta por 39 trabajadores y trabajadoras del sector de la construcción de la provincia de Alicante. De la totalidad de la muestra 90% fueron hombres, y 10% fueron mujeres, con edades comprendidas entre 20 y 63 años. La edad media de la muestra se situó en torno a los 44.77 años con una desviación típica de 10.25 años. Además, se debe destacar que la mayoría de los y las participantes se encontraban casados o casadas (69%), seguido por los solteros o solteras (15%), el resto de la muestra se dividió en viviendo con pareja (13%) y separado o separada (3%). El nivel de estudios más común fue el graduado escolar (46%), seguido por el bachillerato (26%), diplomatura (15%), licenciatura (8%) y, por último, el postgrado (5%).

b. Variables e Instrumentos

La variable utilizada para el estudio fue la satisfacción laboral. La evaluación de la variable se realizó por medio del cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989).

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23: Cuestionario elaborado por Meliá y Peiró (1989) formado por un total de 23 ítems tipo Likert, con un rango de 1 (Muy insatisfecho) - 7 (Muy satisfecho) divididos en 5 factores. La puntuación de los ítems es directa, por lo que una mayor puntuación se corresponde con un mayor nivel de satisfacción laboral. La puntuación de cada factor se obtiene sumando la puntuación de cada uno de los ítems del factor. Del mismo modo, a través de la suma de la puntuación de todos los ítems se obtiene la puntuación global del cuestionario:

- a) Satisfacción con la supervisión: Grado de conformidad que el trabajador o trabajadora tiene sobre la supervisión ejercida sobre su trabajo. A este factor le corresponden los ítems 13, 14, 15, 16, 17 y 18. La consistencia interna fue .89.
- b) Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: Grado de agrado que el trabajador o trabajadora posee sobre el ambiente físico en el que se desarrolla el trabajo que realiza. A este factor le corresponden los ítems 6, 7, 8, 9 y 10. La consistencia interna fue .81.
- c) Satisfacción con las prestaciones recibidas: Grado de aceptación que el trabajador o trabajadora presenta por la realización del trabajo previamente estipulado. A este factor le corresponden los ítems 4, 11, 12, 22 y 23. La consistencia interna fue .76.
- d) Satisfacción intrínseca del trabajo: Grado de agrado que produce la realización del trabajo por sí mismo, es decir, sin la intervención de ningún otro factor externo. A este factor le corresponden los ítems 1, 2, 3 y 5. La consistencia interna fue .80.
- e) Satisfacción con la participación: Grado de satisfacción del trabajador o trabajadora de su participación en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización. A este factor le corresponden los ítems 19, 20 y 21. La consistencia interna fue .78.

General Health Questionnaire (GHQ) ("S"): El cuestionario elaborado por Goldberg (1978) en su versión reducida ("S") mide el nivel de salud general de la persona, la puntuación de los ítems es inversa de modo que una mayor puntuación indicaría un menor nivel de salud. La prueba se encuentra formada por 12 ítems divididos en dos factores, depresión y ansiedad. Los ítems de la escala fueron de tipo Likert con un rango de puntuación entre 0-3. Dresch y Sánchez-López (2008) adaptaron el cuestionario en población española. Este estudio obtuvo una consistencia interna igual a .76, además de una estructura interna formada por tres factores.

Cuestionario Boreout: El cuestionario elaborado por Rothlin y Werder (2009) mide el nivel de *boreout* o aburrimiento en el puesto de trabajo, la puntuación de los ítems es directa de modo que cuanto más alta sea la puntuación mayor será el nivel de *boreout* presente en la persona. El cuestionario se encuentra formado por un total de 10 ítems estructurados en un único factor. Los ítems fueron dicotómicos, con formato de respuesta “sí-no” (0-1).

c. Procedimiento

En primer lugar, se recogió la muestra utilizada en un estudio anterior, realizado en el año 2019. Para la elaboración de este estudio se contactó con personas que trabajaban en fábricas de calzado con el fin de poder pasar el cuestionario al máximo de personas que se mostraron interesadas. En este caso, además de pasar el cuestionario S20/23, se pasó tanto el cuestionario GHQ “S”, como el cuestionario de *boreout*. En segundo lugar, se pasó a la obtención de la segunda muestra, formada por trabajadores y trabajadoras del sector de la construcción. El cuestionario utilizado fue el S20/23, la escala fue adaptada al formato online por medio de la utilización de los formularios de Google para poder enviarlo, y tratando de contactar con trabajadores y trabajadoras que se encontraran en activo. Para finalizar la obtención de muestra se contactó con empresas de construcción de la provincia de Alicante pidiendo su colaboración activa para participar en el estudio. En el caso de la segunda muestra, fue una labor más compleja debido, principalmente, a que suelen trabajar sobre el terreno y se encuentran en constante movimiento, por lo que resultó más complicado obtener una muestra de tamaño similar a la obtenida de personas pertenecientes al sector del calzado.

d. Análisis estadístico

Se crearon dos bases de datos, correspondientes a las dos muestras utilizadas, en el programa estadístico SPSS Statistics 25 (IBM, 2017), donde se recogieron los datos obtenidos a través del cuestionario S20/23, el cuestionario GHQ “S”, y la escala de *boreout* para poder realizar los análisis estadísticos pertinentes.

En primer lugar, se realizó el análisis descriptivo de ítems del cuestionario S20/23 en ambas muestras. También, se evaluó el efecto techo y el efecto suelo de la prueba en la escala y subescalas del propio cuestionario.

Posteriormente se realizó el análisis de fiabilidad del cuestionario en ambas muestras, además de estudiar su estructura factorial, adaptándola a los cinco factores que los propios autores del cuestionario encontraron. Así mismo, se evaluó la validez concurrente del cuestionario comparando las puntuaciones obtenidas en la muestra formada por trabajadores y trabajadoras de fábricas de calzado con la obtenida de personal perteneciente al sector de la construcción.

Por último, se determinó la validez empírica junto con la potencia estadística de la prueba. La validez empírica se comprobó por medio de dos pruebas. Por una parte, se utilizó una prueba T-Student, verificando si se daban o no, diferencias significativas en las puntuaciones obtenidas en ambas muestras atendiendo al sexo de la muestra, junto con el cálculo de la d de Cohen, para evaluar el tamaño del efecto. Por otra parte, se realizó una prueba ANOVA, teniendo como variable independiente el nivel de estudios, además de calcular el valor de la prueba F al cuadrado. En ambas pruebas se contó con un nivel de confianza del 95%.

3. Resultados

a. Análisis descriptivo de ítems

Se tuvo en cuenta un valor mínimo de .30 a partir del cual se consideraba que un ítem discrimina bien, con lo que se pudo observar que todos los ítems del cuestionario, en ambas muestras, obtuvieron valores superiores al mencionado previamente. Las medias de los ítems en la muestra de calzado oscilaron entre 3.74 - 5.60, y sus desviaciones típicas entre 1.27 - 1.94. En la muestra perteneciente a la construcción las medias de los ítems oscilaron entre 4.41 - 5.38, y sus desviaciones típicas entre 1.45 - 1.75.

b. Análisis factorial

El análisis factorial se realizó extrayendo los componentes principales a través del programa SPSS, fijando el número de factores fijos a extraer en 5, de modo que la estructura obtenida tuviese el mismo número de factores que la del estudio original. Para la extracción de los factores se hizo uso de la rotación Varimax. De forma añadida, se ordenó por tamaño la distribución de ítems y factores, con el fin de diferenciar de forma sencilla la pertenencia de cada ítem a cada factor.

En la muestra compuesta por personal de calzado, la estructura factorial explicó un total de 74% de la varianza total del instrumento. La distribución de los ítems en cada factor fue la siguiente:

- Satisfacción intrínseca del trabajo: Formado por los ítems 1, 2, 3, 5, 19, 20, 21.
- Satisfacción con la supervisión: Formado por los ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18.
- Satisfacción con las prestaciones monetarias y no monetarias recibidas: Formado por los ítems 4, 11, 12.
- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: Formado por los ítems 6, 7, 8, 9, 10.
- Satisfacción con los aspectos legales del trabajo: Formado por los ítems 22, 23.

La muestra compuesta por personal de la construcción obtuvo una estructura factorial que explicó el 82% de la varianza total del instrumento. La distribución de los ítems en cada factor fue la siguiente:

- Satisfacción con el ambiente físico y los aspectos legales del trabajo: Formado por los ítems 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 22, 23.
- Satisfacción con la supervisión: Formado por los ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18.
- Satisfacción con la participación: Formado por los ítems 19, 20, 21.
- Satisfacción intrínseca del trabajo: Formado por los ítems 1, 2, 3.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas monetarias y no monetarias: Formado por los ítems 4, 5.

c. Análisis de fiabilidad

Se realizó un análisis de la escala total y sus subescalas. Las Tablas 1 y 2 muestran la media, desviación típica, puntuación mínima y máxima, efecto suelo, efecto techo y la consistencia interna del cuestionario, en ambas muestras.

Se calculó la consistencia interna de los cuestionarios GHQ "S" y *boreout* para su posterior utilización en la prueba de validación concurrente del cuestionario. La consistencia interna de los instrumentos fue de .90 y .56, respectivamente.

Tabla 1: Muestra calzado

	Media	S.D.	Min.	Máx.	Efecto techo	Efecto suelo	Consistencia interna
S20/23	4.89	1.01	54	153	-	-	.93
Satisfacción intrínseca	4.98	1.29	13	48	-	-	.93
Satisfacción supervisión	5.08	1.19	13	42	-	-	.89
Satisfacción prestaciones	3.92	1.48	3	21	-	-	.82
Satisfacción ambiente físico	5.03	1.12	13	35	-	-	.72
Satisfacción aspectos legales trabajo	5.02	1.61	2	14	-	-	.92

Tabla 2: Muestra Construcción

	Media	S.D.	Min.	Máx.	Efecto techo	Efecto suelo	Consistencia interna
S20/23	4.99	1.26	29	161	-	-	.97
Satisfacción ambiente físico y aspectos legales	4.78	1.04	23	63	-	-	.95
Satisfacción supervisión	5.08	1.19	13	42	-	-	.94
Satisfacción participación	4.94	1.51	3	21	-	-	.90
Satisfacción intrínseca	5.07	1.36	5	21	-	-	.89
Satisfacción prestaciones	4.57	1.31	2	14	-	-	.77

d. Validez concurrente

La interpretación de las puntuaciones del cuestionario de satisfacción laboral S20/23 fue, cuanto mayor era la puntuación del cuestionario, mayor era el nivel de satisfacción de la persona. La escala de *boreout* tuvo una interpretación igual, de modo que cuanto mayor era la puntuación, mayor era el nivel de *boreout* de la persona. En la prueba GHQ "S", por el contrario, una mayor puntuación indicaba un menor nivel de salud.

Las correlaciones se analizaron únicamente con la muestra proveniente del sector del calzado, siendo esta muestra la que rellenó las tres pruebas de forma simultánea. La correlación entre la variable satisfacción y el nivel de salud fue negativa y significativa $r=-.38$ $p=.002$. Por otra parte, en el caso de la variable satisfacción con la variable *boreout*, se obtuvo una correlación positiva y significativa $r=.35$ $p=.005$.

e. Validez empírica

La prueba T de Student para muestras independientes mostró que no había diferencias estadísticamente significativas entre las medias de ambas muestras respecto de la variable sexo: $T(65) = -.86$ $p=.850$ - $T(37) = .99$ $p=.528$, para las muestras de calzado y construcción respectivamente.

Junto con la prueba T de Student, se comprobó el tamaño del efecto en ambas muestras a través de la prueba de la d de Cohen. La muestra de calzado obtuvo un tamaño del efecto de $-.01$ con un valor de la d de Cohen igual a $-.02$, que equivaldría a un tamaño del efecto muy

pequeño. En el caso de la muestra de construcción se obtuvo un valor del tamaño del efecto de .22 con un valor de la d de Cohen igual a .45, lo que evidenciaría un tamaño del efecto mediano.

La prueba ANOVA, que buscaba discernir si se daban diferencias en la varianza, entre los y las participantes según su nivel de estudios, obtuvo que no había diferencias en las medias de los y las participantes según su nivel de estudios. La muestra de calzado obtuvo una puntuación $F(4,61) = 1.99$ $p = .107$, con un valor de η^2 cuadrado de .12. La muestra de construcción obtuvo una puntuación de $F(3,35) = .04$ $p = .99$, con un valor de η^2 cuadrado de 0.01.

4. Discusión

El objetivo de este estudio fue examinar las propiedades psicométricas del cuestionario S20/23. Para el logro del objetivo se contó con dos muestras de población perteneciente a dos sectores diferentes, como son el calzado y la construcción. Estos dos sectores fueron elegidos debido a que el cuestionario original fue validado en una muestra de miembros pertenecientes a organizaciones formales, por lo que el análisis interno del cuestionario en muestras muy diferentes al original podría arrojar más datos acerca de la consistencia interna del propio cuestionario y su estructura factorial.

El cuestionario original cuenta con una estructura interna de 5 factores con una consistencia interna de sus factores comprendida entre .76 y .89. En el caso de las dos muestras del estudio se realizó un análisis factorial poniendo en 5 el número de factores fijos. Las estructuras muestran un alto nivel de explicación de la varianza total del cuestionario con un 74% en la muestra de calzado y un 82% en la muestra de construcción. En ambos casos no se mantiene de forma total la estructura previamente mencionada, manteniéndose únicamente el factor *satisfacción con la supervisión*, manteniendo todos sus ítems en ambos casos. La estructura factorial de la muestra de calzado muestra la aparición de una nueva dimensión que no había sido planteada en el cuestionario original como es *satisfacción con los aspectos legales del trabajo*, del mismo modo que desaparece la dimensión *satisfacción con la participación*. La muestra perteneciente al sector de la construcción, muestra una estructura muy similar a la del cuestionario original, aunque añadiendo la dimensión *satisfacción con el ambiente físico de trabajo y los aspectos legales del trabajo*. Estos resultados muestran la posibilidad de modificar el cuestionario añadiendo ítems con el fin de pasar a tener seis dimensiones, manteniendo las del cuestionario original, además de añadir la dimensión *satisfacción con los aspectos legales del trabajo*, dimensión que apareció en ambas estructuras, y que, en el caso de la muestra de calzado, estaría representada por los ítems 22 y 23.

La consistencia interna de las dimensiones del cuestionario presentó valores positivos situándose entre .72 - .93 en la muestra de calzado y entre .77 - .97 para la muestra de construcción. Del mismo modo, no se observó ni efecto techo ni efecto suelo, en el cuestionario general o sus dimensiones. Esto evidencia que los ítems del cuestionario tienen un buen índice discriminatorio, sin que haya más de un 15% de la muestra que tienda a puntuar el máximo o el mínimo en ningún caso.

La validación concurrente, realizada analizando la correlación entre las puntuaciones obtenidas por el cuestionario S20/23 y los cuestionarios GHQ "S", y el cuestionario de *boreout* mostró correlaciones de nivel medio en ambos casos, siendo ambas significativas. Esto muestra cómo las puntuaciones obtenidas por el cuestionario de satisfacción son similares a las de los cuestionarios mencionados previamente. La correlación obtenida entre el cuestionario de salud y satisfacción laboral fue negativa. Esto se debe principalmente al modo en que son interpretadas las puntuaciones de cada escala, en el caso de la escala de salud, una puntuación mayor indicaría un peor nivel de salud, mientras que en la de satisfacción, una mayor puntuación indicaría un mayor nivel de satisfacción. La escala de *boreout* obtuvo una correlación positiva, confirmando lo previamente expuesto, dado que a mayor puntuación en la escala mayor nivel de *boreout*. En ambos casos se obtuvieron correlaciones medias pero significativas, por lo que las puntuaciones del cuestionario se ajustarían a las de otros previamente validados.

Del mismo modo, se desarrolló la validez empírica de las puntuaciones, comprobando tanto si se daban diferencias significativas entre las puntuaciones de hombres y mujeres, como si se daban diferencias significativas atendiendo al nivel de estudios de las personas pertenecientes a ambas muestras. En ambos casos se comprobó que no dieron diferencias significativas respecto a la variable sexo de la muestra o la variable nivel de estudios. Estos resultados evidencian que el cuestionario es aplicable a todo tipo de muestras adultas, ya sean compuestas por hombres o mujeres, y sin importar su nivel de estudios, ya que no habrá diferencias significativas entre las puntuaciones que obtengan atendiendo a esas dos variables. La elaboración de la validez empírica permitió evidenciar, además, que los resultados obtenidos no se han visto influidos por variables ajenas al estudio, dando más veracidad a las conclusiones obtenidas.

5. Conclusiones

A raíz de lo expuesto previamente, se puede declarar que el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 cuenta con buenas propiedades psicométricas. A pesar de contar con muestras diferentes a las utilizadas en el estudio original, las propiedades psicométricas del instrumento mostraron buenos resultados de consistencia y estructura interna.

6. Referencias bibliográficas

- Andrews, F. M. y Whithey, S. B. (1976). *Social indicators of well-being: American's perceptions of life quality*. New York: Plenum Press.
- Aranaz, J., & Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital*, 52, 63-68.
- Barreto, R. P. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental* (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú.
- Boluarte Carbajal, A. (2019). Análisis del Índice Descriptivo del Trabajo (JDI) en trabajadores de instituciones de salud de Lima, Perú. *Revista Médica Herediana*, 30(1), 20-26.
- Calatayud, C., Meliá, J.L., & Peiró, J.M. (1986). El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. (Presentación del Cuestionario S4/82). *Millars*, 11(3-4), 43-78.
- Dabos, G. E., & Pujol-Cols, L. J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
- Dawis, R. V., England, G. W., Lofquist, L. H. y Weiss, D. J. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relation Center.
- Dresch, V., & Sánchez-López, M. P. (2008). The 12-Item General Health Questionnaire (GHQ-12): Reliability, external validity and factor structure in the Spanish population. *Psicothema*, 20(4), 839-843.
- Fernández Alonso, J. A., & Ovejero Bernal, A. (1994). Satisfacción laboral en un centro hospitalario: Un análisis del cuestionario de Porter. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(28), 39-61.
- Goldberg, D. (1978). *Manual of the General Health Questionnaire*. NFER Publishing Company.
- Heller, D., Judge, T. A., & Klinger, R. (2008). The dispositional sources of job satisfaction: A comparative test. *Applied Psychology*, 57(3), 361-372.
- Herrera Amaya, G. M., Manrique-Abril, F. G. y Méndez Fandiño, Y. R. (2019). Validez y Fiabilidad en Colombia del Font Roja. *Hacia promoc. salud*, 24(2), 46-59.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper.
- Hulin, C. L., Kendall, L. M. y Smith, P. C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- IBM Corp. Released 2017. *IBM SPSS Statistics for Windows, Version 25.0*. Armonk, NY: IBM Corp.

- Lester, P. (1987). Development and factor analysis of the Teacher Job Satisfaction Questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 47(1), 223-233.
- Lomas Púa, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Buenos Aires, Argentina.
- Macdonald, S., & MacIntyre, P. (1997). The generic job satisfaction scale: Scale development and its correlates. *Employee Assistance Quarterly*, 13, 1–16.
- Marti, N., Meliá, J.L., Oliver, A., Pradilla, J.F., Sancemi, M.D., & Tomas, 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.
- Martins, H., & Proença, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire–Psychometric properties and validation in a population of Portuguese hospital workers. *FEP Journal–Economics & Management: Working Paper*, 471(1), 1-23.
- Meliá, J.L., & Peiró, J.M. (1989a). 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., & Peiró, J.M. (1989b) La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Omar, A., & Salessi, S. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas Psicología*, 34, 93-108.
- Orteg Andeane, P., Reyes Lagunes, I., Riveros Rosas, A., & Serrano García, V. (2015). Traducción y Adaptación al Español del Cuestionario de Satisfacción Laboral para Profesores. *Acta de Investigación Psicológica*, 5(3), 2112-2123.
- Peiró, J. M. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis S.A.
- Porter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45(1), 1-10.
- Ramos, H., & Santa Cruz, F. (2018). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Distrito de Chalhahuacho, Provincia de Cotabambas, Región Apurímac, año 2018* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Apurímac, Perú.
- Rentsch, J. R., & Steel, R. P. (1992). Construct and current validation of the Adrews and Withey job satisfaction questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 52, 357-367.
- Rothlin, P. y Werder, P. (2009). *El nuevo síndrome laboral Boreout, recupera la motivación*. Barcelona: Random House Mondadori.

- Sánchez-Sellero, M. C., & Sánchez-Sellero, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intangible Capital*, 12(5), 1192-1220.
- Sánchez-Sellero, M.C., & Sánchez-Sellero, P. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: Estudio en España y hallazgos en otros países. *Maderas. Ciencia y Tecnología*, 20(4), 641-660.
- Yeren Gomez, Y. K. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. S.A. Lima - 2016* (tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de Perú, Lima, Perú.

