

SATISFACCIÓN LABORAL Y BIENESTAR SUBJETIVO

Trabajo de fin de grado de Psicología



Facultad de Ciencias de la Salud, Sección de Psicología y Logopedia

Universidad de La Laguna

CURSO ACADÉMICO 2017/2018

AUTORA: ALMUDENA ROJAS RAMÍREZ

TUTOR: ERNESTO SUÁREZ-RODRÍGUEZ

Psicología Cognitiva, Social y Organizacional

INDICE

Resumen	3
Introducción	4
Hipótesis	10
Método	11
<i>Muestra</i>	
<i>Instrumentos</i>	
<i>Procedimiento</i>	
Resultados	13
Discusión	16
Referencias	19
Anexo	22

Resumen

El objetivo del presente estudio es establecer la relación entre la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo en trabajadores de diferentes empresas en Canarias. La muestra corresponde a 124 trabajadores a quienes se les administró un cuestionario formado por escala de Satisfacción Laboral (S10/12) que mide los factores de satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas; la escala de Satisfacción con la vida (SWLS); y la escala de afecto positivo y afecto negativo (PANAS). Se realizó un análisis de tipo Correlacional entre las variables del estudio confirmándose que existe una correlación positiva entre la Satisfacción Laboral y el Bienestar Subjetivo.

Palabras claves: satisfacción laboral, bienestar subjetivo, trabajadores.

Abstract

The objective of this study is to establish the relationship between work satisfaction and subjective well-being in workers of different companies in the Canary Islands. The sample corresponds to 124 workers who were administered a questionnaire formed by the Labor Satisfaction scale (S10 / 12) that measures satisfaction factors with supervision, satisfaction with the physical environment and satisfaction with the benefits received; the Satisfaction with life scale (SWLS) and the scale of positive affect and negative affect (PANAS) A Correlational type analysis was carried out among the variables of the study confirming that there is a positive correlation between Labor Satisfaction and Subjective Wellbeing

Key words: work satisfaction; subjective well-being; workers.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad tiene gran relevancia entender el comportamiento organizacional, y uno de los aspectos importantes que nos indica cómo se comporta una organización es la satisfacción laboral. Esta nos indica la habilidad que tiene dicha organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores.

Actualmente, no existe una única definición aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Probablemente sea la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo. (Wright y Bonett, 2007:143). Hay autores que se refieren a ella como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas (Crites, 1969; Locke, 1976; Smith, Kendall y Hullin, 1969 citados en Alonso, 2008). Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

También ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor, 1988 en Atalaya, 1999). O una disposición psicológica del sujeto a su trabajo (lo que piensa acerca de él) y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción e insatisfacción en el trabajo dependa de numerosos factores. Hay factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmosfera laboral, por ejemplo, la edad, salud, antigüedad, estabilidad emocional, relaciones familiares, condición social, actividades recreativas y de tiempo libre. (Schultz, 1991).

Los estudios realizados por Elton Mayo (1945) en la Wester Electric Company fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, el estudio de esta variable organizacional y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que

representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas.

No obstante, la primera teoría acerca de la satisfacción laboral fue la de Frederick Herzberg (1967), la “Teoría de los Dos Factores” o “Teoría Bifactorial de la satisfacción” donde habló de esta gran variedad de facetas. Herzberg consideró la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los agentes intrínsecos se refieren a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro. Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción. Esta capacidad queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores. En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto (García, 2010).

En concreto, Herzberg (1967) considera que los factores determinantes de este fenómeno psicosocial son los siguientes:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Compañeros que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Otra teoría respecto a la Satisfacción Laboral es la teoría humanista que sostiene que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los

empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos y con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial. (Atalaya, 1999).

Algunos autores han trabajado diversas actitudes de los empleados ante distintos aspectos del trabajo. Uno de los primeros en tratarse fue el problema de la reducción de la fatiga. Al hilo de éste, se investigaron cuestiones como las referentes a las horas de trabajo y los descansos (Vernon, 1921; Wyatt, 1927, citados en Peiró, 1984). Otros estudios empíricos han identificado muchos factores que condicionan el nivel de satisfacción en sus puestos de trabajo. Además de las características personales y de los rasgos de las empresas y de los puestos de trabajo que son incorporadas en la mayoría de las investigaciones, algunos autores han puesto el acento en el salario (Clark y Oswald, 1996 y Sloane y Williams, 2000), las posibilidades de promoción laboral (Leonardi y Sloane, 2000), las condiciones físicas del trabajo (Renaud, 2002) o la seguridad laboral (Wooden y Warren, 2004), citado en Alonso (2008).

En el caso de España, las investigaciones sobre la satisfacción laboral eran escasas. Podemos encontrar, ya clásicas, la encuesta de Castillo (1968) aplicada a los trabajadores andaluces y la de Tezanos, Lopez Aparicio, Rodríguez, y Domínguez (1973) aplicado a los empleados de la banca. O el estudio sobre la satisfacción laboral y sus determinantes en trabajadores sanitarios en un área de Madrid (Fernández, M; Villagrasa, J.; Gamo, M.; Vázquez, J.; Cruz, E.; Aguirre, M. y Andradas, V., 1995).

Munchinsky (1983) sugiere que la Satisfacción Laboral se encuentra formada por dos tipos de factores: los extrínsecos del entorno de trabajo y los intrínsecos que reflejan las experiencias de los individuos con el mismo. (González, F., Sánchez, S., y López, T., 2011).

- *Satisfacción intrínseca*: esta aborda cuestiones como el reconocimiento obtenido por el trabajo realizado, la responsabilidad, promoción en la empresa, entre otros.

- *Satisfacción extrínseca*: se refiere a factores como el salario, los recursos, la supervisión, la relación con los compañeros y/o con los clientes o la seguridad en el trabajo.

Por lo tanto, la satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto (García, 2010).

Autores como Tait, Padgett y Baldwin (1999), ponen de manifiesto que existe una estrecha relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. Esto nos lleva a hablar del concepto de Bienestar Subjetivo. En las últimas décadas, el estudio del Bienestar Subjetivo ha ocupado un lugar relevante. Esto se enmarca debido al gran interés que ha cobrado el hecho de tener el conocimiento de los factores que determinan el bienestar general de las personas.

Se puede decir que la felicidad ha estado presente desde los orígenes de las civilizaciones antiguas. De esta forma, se pueden rastrear estudios sistemáticos del tema en la época de la filosofía clásica griega, particularmente en la filosofía aristotélica. En la actualidad, el tema ha dejado de tener un matiz filosófico y religioso para ser abordado por las ciencias sociales y desde las perspectivas económica y psicológica. Uno de los principales estudiosos sobre el tema en el campo de la psicología es sin duda Ed Diener (1999), quien, junto a diversos colaboradores, ha realizado numerosas investigaciones como acerca del dinero y felicidad (Diener y Oishi, 2000) o el progreso y oportunidades (Diener, 1994). Entre los asuntos sobre los que ha versado su investigación se encuentran: la conceptualización del bienestar subjetivo, la identificación de las causas o variables psicológicas asociadas al bienestar subjetivo, los métodos de investigación más apropiados para realizar investigaciones sobre el tema, las influencias culturales en la percepción del bienestar subjetivo y la relación del bienestar subjetivo con conceptos económicos como el ingreso y el progreso económico de las naciones (Múñoz, 2007).

Autores como Alarcón (2009) define bienestar subjetivo o felicidad, como una evaluación subjetiva que cada cual hace de su vida como una totalidad o de alguna una de sus facetas: Trabajo, matrimonio, vida de relación, rasgos de su personalidad e incluso autovaloración física, estas evaluaciones son a la vez, afectivas y cognitivas. Palomar (2004), define el Bienestar Subjetivo como un constructo multidimensional debido a que se refiere a la satisfacción que tiene el individuo en diferentes aspectos de su vida como: La familia, vida social, amigos, relaciones de pareja, aspectos laborales, entre otros. Y desde una visión global, se pueden considerar tanto el “Bienestar Subjetivo” como la “Satisfacción con la vida” como términos intercambiables, que son utilizados por los psicólogos para designar a la persona feliz (Diener, 1999). Esta implica, una evaluación cognoscitiva de la calidad de las experiencias y la presencia de un afecto positivo (Schultz y Schultz, 2010). Comúnmente se denomina “felicidad” al BS experimentado cuando se sienten más emociones agradables y pocas desagradables, cuando están comprometidos en actividades interesantes y cuando están satisfechos con sus vidas. Lo central es entonces, la propia evaluación que la persona hace de su vida (Diener, 2000, citado en Cuadra y Florenzano, 2003).

El “Bienestar Subjetivo” está integrado por cierto número de componentes, distinguiendo: satisfacción con la vida, satisfacción con importantes dominios, afectos positivos y afectos negativos de bajo nivel (Diener, 2000, citado por Alarcón 2009) que desarrollaremos un poco más a continuación.

Para Diener, Suh, Lucas y Smith (1999), el Bienestar Subjetivo es una categoría amplia de fenómenos que incluye las respuestas emocionales de las personas, dominio de satisfacción y juicios globales de satisfacción con la vida. Concluyeron que la persona feliz se caracterizaba por ser joven, saludable, con buena educación, bien remunerada, extrovertida, optimista, libre de preocupaciones, religiosa, casada, con alta autoestima y una gran moral del trabajo.

Según Diener E. y Diener M. (1995) lo describen en torno a tres grandes categorías. La primera describe el bienestar como la valoración del individuo de su propia vida en términos positivos. Esta agrupación es la relativa a la “satisfacción con la vida”. Una segunda categoría incide en la preponderancia de los sentimientos o afectos positivos sobre los negativos. Este punto de vista fue iniciado por Bradburn (1969) con el desarrollo de su Escala de Balance Afectivo. Para este autor la felicidad resulta del juicio global que la gente hace al comparar sus sentimientos positivos con los negativos. La definición de bienestar desde esta perspectiva está más cercana al uso cotidiano que se hace de este término. En este sentido, se entiende que una persona es más feliz cuando en su vida predomina la experiencia afectiva positiva sobre la negativa. La última de estas tres concepciones concibe la felicidad como una virtud o gracia. Las definiciones bajo esta última perspectiva se pueden considerar normativas, ya que no se contempla como un bienestar subjetivo sino más bien como la posesión de una cualidad deseable (Coan, 1977). Además, Diener y otros (1999) han diferenciado dentro del componente cognitivo entre una satisfacción con la vida en términos globales y con una serie de dominios de satisfacción concretos (Ver Tabla 1).

TABLA 1

COMPONENTES DEL BIENESTAR SUBJETIVO

<i>Afecto positivo</i>	<i>Afecto negativo</i>	<i>Satisfacción con la vida</i>	<i>Dominios de satisfacción</i>
Alegría	Culpa y Vergüenza	Deseo de cambiar la vida	Trabajo
Euforia	Tristeza	Satisfacción con la vida actual	Familia
Satisfacción	Ansiedad y Preocupación	Satisfacción con el pasado	Ocio
Orgullo	Enfado	Satisfacción con el futuro	Salud
Cariño	Estrés	Satisfacción con cómo otros ven nuestra vida	Ingresos
Felicidad	Depresión		Con uno mismo
Éxtasis	Envidia		Con los demás

Fuente: Diener, Suh, Lucas y Smith (1999).

Otras variables demográficas también han sido asociadas al bienestar subjetivo. Entre ellas se cuentan la edad, el sexo, el ingreso, el estatus laboral, el estado civil y el nivel educativo. Sin embargo, se ha podido establecer que estas variables solo explican entre el 15% y el 20% de la varianza del bienestar subjetivo (Gómez, 2007).

El fenómeno de la satisfacción laboral asociado al Bienestar Subjetivo tiene una importancia vital para el desarrollo tanto organizacional como humano. Desde el punto de vista de la psicología, el trabajo proporciona salud física y mental, entretenimiento, prestigio, contactos sociales y es una fuente de realización personal (Gamero, 2003). Con ello, las organizaciones se verían beneficiadas en su funcionamiento y a la vez se involucrarían de manera social en la gestión de seres humanos más felices y satisfechos en términos generales.

HIPÓTESIS

El objetivo principal de la presente investigación es hallar una relación entre las variables de Satisfacción Laboral y Bienestar Subjetivo en una muestra de trabajadores.

Los objetivos secundarios son:

1. Hallar una relación entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y Afecto Positivo.
2. Hallar una relación entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y Afecto Negativo.

H1: Existe relación positiva entre la Satisfacción Laboral y el Bienestar Subjetivo en general en los trabajadores.

H2: A mayor Satisfacción Laboral, mayor afecto positivo

H3: A mayor Satisfacción Laboral menor afecto negativo

MÉTODO

Muestra

La muestra está compuesta por 124 sujetos miembros formales de organizaciones laborales de los que un 41'1% son varones y un 58'9% mujeres. Su edad media se sitúa en los 37,26 años. El 10'5% de los mismos poseen estudios primarios, el 29'9% formación profesional, el 16'1% bachiller, el 19'4% algún tipo de titulación universitaria de grado medio, y el 24'2% titulación universitaria superior.

El 37'1% son del ámbito de hostelería, el 25'8 forman parte del ámbito de salud, el 12'9 del sector servicios y el 12,1 de la administración pública, el 7'3 de ventas, el 4,0% de producción y el 0.8% de la educación. Respecto al tipo de contrato, un 8'1% tiene un eventual o fijo discontinuo por terminación de obra/tarea o realizando una sustitución. El 52'4% son contratados con un contrato fijo, seguido de un 11'3% con contrato temporal hasta un año. El 6,5 son autónomos, un 4,8 un contrato temporal de seis meses o menos, un 3'2 un contrato temporal hasta tres años y un 2'4 trabaja sin nómina o contrato.

En cuanto al nivel jerárquico, el 76,6% de estas 124 personas informantes son empleados o trabajadores, el 2'4% supervisores o capataces, el 14'5% mandos intermedios, el 1'6% directivos y el 4'8% miembros de la alta dirección. La antigüedad promedio de esas personas en sus empresas se sitúa en 7'5 años y hacen en torno a 7'5 horas al día de jornada laboral. Entre ellos, el 44'4% realiza su trabajo en una jornada intensiva fija, el 24'2% en jornada partida fija, el 17'7 tiene media jornada y el 8'9 presenta un horario flexible, irregular o por horas.

Instrumentos:

Las variables de recogida fueron la satisfacción laboral, satisfacción vital y afecto positivo y negativo y para ello las escalas utilizadas para este estudio fueron las siguientes:

- *Satisfacción laboral:* se utilizó la escala S10/12 (Meliá y Peiró, 1989) compuesta por 12 ítems con una escala de tipo Likert de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho) y midiendo tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas.
- *Bienestar subjetivo:* a través de una adaptación al castellano de la Escala de Satisfacción con la vida (SWLS; Diener, Emmons, Larsen y Griffin, 1985; adaptación española de Cabañero, 2004) que consta de cinco ítems de respuestas tipo Likert de 1 (nada de acuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo).
- *Afecto positivo y afecto negativo:* se utiliza el PANAS (Watson, Clark y Tellegen, 1988, adaptación española de Sandín B., 1999) formado por 20 ítems (10 de afecto positivo y 10 de afecto negativo) de respuestas de tipo Likert de 1 (muy poco o nada) a 5 (moderadamente).

El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico IBM SPSS versión 22 para Windows.

Procedimiento:

Se administró el cuestionario en formato papel a 124 trabajadores. Siempre fueron aplicados dentro del horario de trabajo, y en presencia de un investigador de manera que se garantizara el tratamiento confidencial y resolviendo las dudas que pudieran surgir durante la cumplimentación del instrumento.

RESULTADOS

Fiabilidad y validez.

A continuación, se muestra la fiabilidad (consistencia interna) de las escalas utilizadas. La escala de satisfacción laboral muestra un alpha de 0.918. La escala de PANAS se divide en dos subescalas: afecto positivo con un alpha de 0.8 y afecto negativo con alpha 0.83. Por último, la escala de bienestar subjetivo muestra un alpha de 0.871.

Tabla nº2. Estadísticas de fiabilidad

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Satisfacción Laboral	0.918
Afecto Positivo	0.8
Afecto Negativo	0.83
Bienestar Subjetivo	0.87

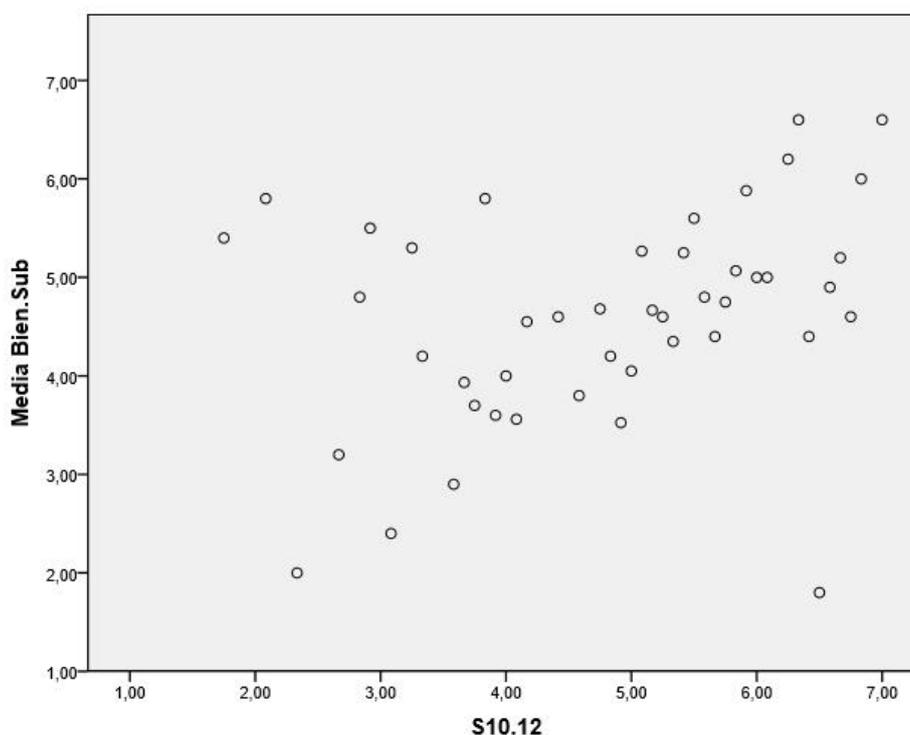
Correlaciones

En la *Tabla nº 3* se recoge la correlación entre Satisfacción laboral y Bienestar Subjetivo. Como podemos ver, existe una correlación positiva y significativa ($r=.29$ $p<0.01$). Es una puntuación significativa en cuanto a $p<0.01$ pero no es un valor moderado. Por otro lado, observamos que el índice de correlación entre Satisfacción Laboral y Afecto Positivo muestran una relación positiva y significativa ($r=.47$ $p<0.01$). En el último caso, entre Satisfacción Laboral y Afecto Negativo se muestra que hay una correlación significativa inversa, es decir negativa ($r=-.33$ $p<0.01$).

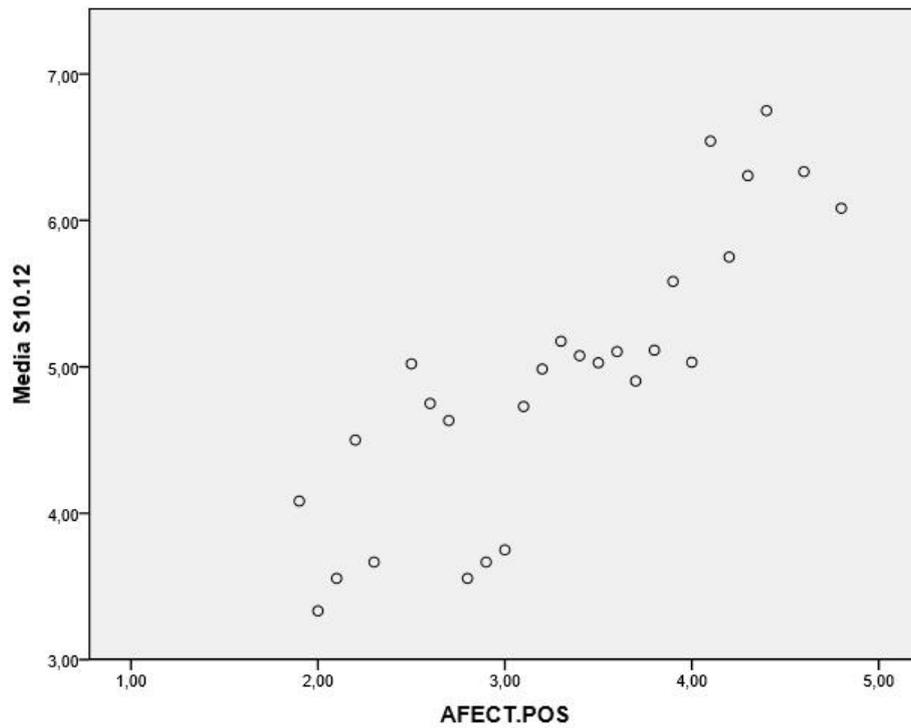
Tabla 3. Correlaciones de las dimensiones de Bienestar Subjetivo, Afecto Positivo y Afecto Negativo con Satisfacción Laboral.

Dimensiones	S10.12
Bienestar Subjetivo	0.287**
Afecto Positivo	0.466**
Afecto Negativo	-0.328**

Asimismo, en la nube de puntos entre Satisfacción Laboral y Bienestar Subjetivo (Gráfica 1) se puede comprobar la relación positiva, a excepción de algunos casos extremos que se desvían de la media. En la *Gráfica nº 2*, también se comprueba que las variables de Satisfacción Laboral y Afecto Positivo siguen una relación lineal positiva. En la nube de puntos entre Satisfacción Laboral y Afecto Negativo (Gráfica 3) podemos ver cómo los puntos se distribuyen en sentido inverso y la mayoría de la muestra puntúa entorno a la media.

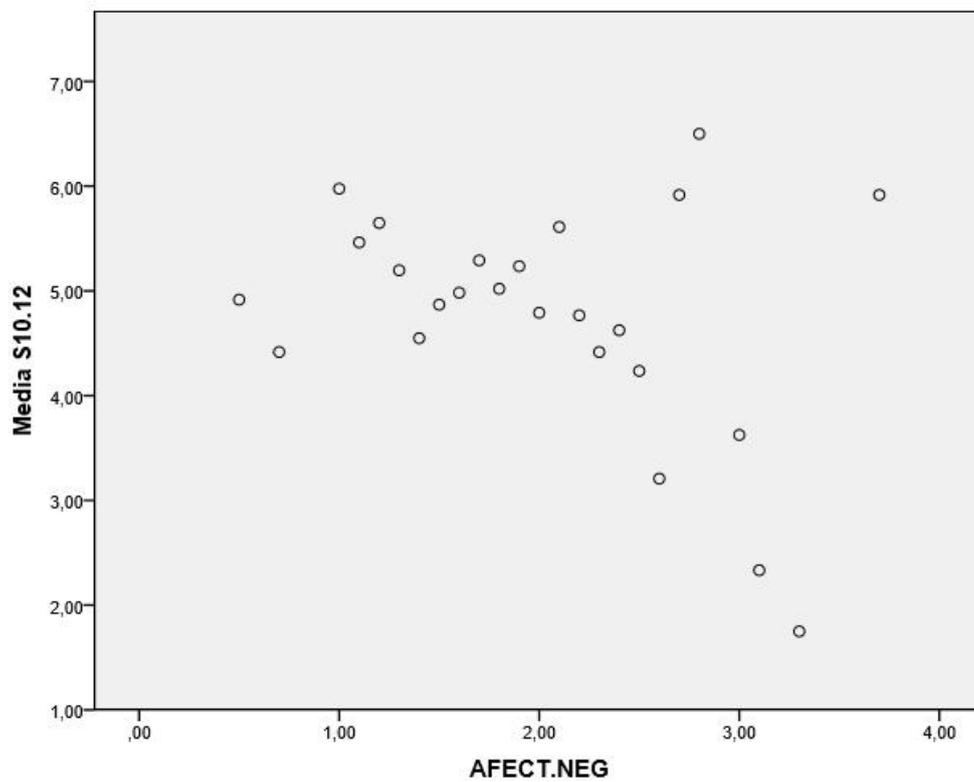


Gráfica nº1. Nube de puntos entre Satisfacción Laboral y Bienestar Subjetivo



a

Gráfica nº2. Nube de puntos entre Satisfacción Laboral y Afecto Positivo



Gráfica nº3. Nube de dispersión entre Satisfacción Laboral y Afecto Negativo

DISCUSIÓN

La presente investigación trata sobre las relaciones que existen entre Satisfacción Laboral y el Bienestar Subjetivo que presentan un grupo de trabajadores de diferentes áreas. La fiabilidad de las escalas utilizadas garantiza que los elementos utilizados que miden los diferentes constructos brindan resultados consistentes, todas ellas superiores a .70.

A partir de los resultados obtenidos se afirma una relación positiva entre la Satisfacción Laboral y el Bienestar Subjetivo. Se considera que esto implica que los trabajadores consideran que estar satisfecho en el trabajo conlleva una mayor satisfacción vital. Ya anteriormente los autores Tait, Padgett y Baldwin (1999), ponen de manifiesto que existe una estrecha relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida.

Por otra parte, respecto en los resultados obtenidos en las correlaciones de la Satisfacción Laboral y Afecto Positivo se afirma una relación positiva y significativa. Por lo que se considera que una persona que está contenta con su trabajo muestra actitudes, tanto en el puesto de trabajo como en su vida personal, como entusiasmo, activo, con energía y/o participación gratificante.

En lo referente a la correlación entre Satisfacción Laboral y Afecto positivo se ha encontrado el resultado esperado, una relación en sentido inversa. Esto nos lleva a considerar que un trabajador que se siente insatisfecho con su trabajo presenta emociones y/o actitudes de ira, culpa, miedo y nerviosismo.

Los datos mostrados nos llevan a considerar que el trabajo supone una parte importante en la vida de las personas. Alarcón (2009) define bienestar subjetivo o felicidad, como una evaluación subjetiva que cada cual hace de su vida como una totalidad o de alguna una de sus facetas: Trabajo, matrimonio, vida de relación, rasgos de su personalidad e incluso autovaloración física, estas evaluaciones son a la vez, afectivas y cognitivas. Como vemos incluye el área del trabajo y es que nos pasamos una gran parte de los años de nuestra vida en el trabajo teniendo en cuenta que la esperanza de vida está en torno a los 83 años y que hasta la jubilación pueden pasar una media de 43 años trabajando. Ya lo decía Robbins (1998) quien está muy satisfecho con su

puesto tiene actitudes positivas hacia éste y quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral. De hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. Además, esto se puede ver reflejado, también, en todas las áreas de la vida del trabajador (laboral, social, familiar...).

Por lo tanto, la Satisfacción Laboral se trata de un elemento fundamental, no sólo en el plano personal sino también en la esfera de la organización, al constatarse que aquellos trabajadores más satisfechos son, generalmente, los más productivos. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Marcenaro, Luque y Ruiz (2007) expresan que las medidas de satisfacción en el trabajo, fungen como un indicador de la calidad del empleo y parecen ser útiles para predecir el futuro comportamiento del mercado de trabajo. La insatisfacción laboral del empleado se puede expresar de diversas formas, por ejemplo, en un lugar que renuncien los empleados pueden quejarse, ser insubordinados, robar propiedades de la organización o aminorar las responsabilidades de trabajo (Robbins, 1999).

Cabe destacar que sería interesante seguir indagando en los diferentes factores y variables que influyen en el bienestar de una persona y su relación con la satisfacción en el trabajo. De esta manera, aumentaríamos la calidad de la esperanza de vida. Además de investigar para poder plantear acciones de mejora tanto para el trabajador como para el desarrollo de la organización. En la literatura se pueden encontrar intervenciones de mejora ya que parece necesario seguir trabajando en la satisfacción laboral, incluso como condición previa a cualquier otra medida de la empresa, para mejorar su funcionamiento y producción. Así como también influir en la mejora de la satisfacción vital de los trabajadores.

De hecho, fue Camacaro (1999), quien planteó que la organización debe asegurarse de proveer al individuo los niveles de oportunidad y desarrollo, la capacidad de logro, las características del trabajo requeridas y la satisfacción de las expectativas, y de esta forma brindar la posibilidad de contemplar el trabajo como algo enriquecedor y no como un castigo. De esta manera, tras los resultados de este estudio, conseguir un acrecentamiento de la satisfacción vital.

No obstante, las deducciones de este estudio no deben generalizarse ya que la muestra fue escogida a conveniencia y que el tiempo de aplicación fue en varios días para poder alcanzar el número de la muestra.

REFERENCIAS

- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24, 25-40.
- Alarcón, R. (2009). *Psicología de la Felicidad. Instrucción a la Psicología positiva* Lima: Universidad Ricardo Palma, Ed. Universitaria
- Atalaya, M. y Clotilde, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 5, 6-46.
- Blum, M. y Naylor, J. (1988). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas
- Bradburn, N. (1969). *The Structure of Psychological Well-Being*. Chicago: Aldine
- Castillo, J. (1968). Satisfacción en el trabajo de los trabajadores andaluces. *Anales de Sociología*, 4, 4-5
- Clark, A. y Oswald, A. (1996). Satisfaction and comparison income. *Journal of Public Economics* 61, 65-71.
- Coan, R. (1977). *Hero, artist, sage, or saint?* Nueva York: Columbia University Press.
- Crites, J. (1969). *Vocational Psychology. The study of vocational behavior and development*. Nueva York: McGrawHill
- Dessler, G. (1991). *Administración de Personal*. México: Edit. Prentice Hall
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research* (31), 103- 157
- Diener, E. y Diener, M. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 653-663.
- Diener E., Suh, E., Lucas, R., y Smith, H. (1999). Subjective well-being: three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Diener, E. (2000). Subjective well – being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*. 55; 34 – 43.
- Diener, E. y Oishi, S. (2000). *Money and happiness: Income and subjective well-being across nations*, en E. Diener y E. Suh (eds.), *Culture and Subjective Well- being*, Cambridge Mass., MIT Press.
- Fernández, M., Villagrana, J., Gamo, M., Vázquez, J., Cruz, E.; Aguirre, M. y Andradás, V., (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista española salud pública*, 69, 487-497.

- García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Grupo Eumed.net. Universidad de Málaga.
- Gamboa, E. (2010, 04 de septiembre). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12 (16).
- González, F., Sánchez, S., y López, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad: El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(5), 1047-1068.
- Gómez, V., Villegas, C., Barrera, F. & Cruz, J. E. (2007). Factores predictores de bienestar subjetivo en una muestra colombiana. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39 (2), 311-325
- Cuadra, H. y Florenzano R. (2003). El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, (12)1, 83-96.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: John Wiley & Son.
- Macedo, E. (2014). *Satisfacción laboral y bienestar subjetivo en trabajadores de una empresa de telefonía móvil arequipa*. UCSM.
- Mayo, E. (1945) *The social problems of an industrial civilization*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Meliá, J., y Peiró, J. (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.
- Muñoz, C. (2007). Perspectiva psicológica del bienestar subjetivo. *Psicogente*, 10 (18), 163-173.
- Munchinsky, P. (1983) *"Psychology applied to work: an introduction to industrial and organizational psychology"*. Dorsey Press, Homewood, Illinois
- Leonardi, R y Sloane, P. (2000). Measuring the quality of jobs:promotions porspects low pay and job satisfaction. Paper presented at Lower Conference on Low Pay, High Pay and the Determinants of Earnings Mobility in the European Union and the United States, University of Aberdeen, 17-18
- Leonardi, R y Sloane, P. (2000). *Measuring the quality of jobs:promotions porspects low pay and job satisfaction*. Paper presented at Lower Conference on Low Pay, High Pay and the Determinants of Earnings Mobility in the European Union and the United States, University of Aberdeen, 17-18.
- Locke, E. (1976). The natura of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.). *Handbook of Organizational and Insdustrial Psychology*. (80-114). Chicago: Rand. Mc.Nally.

- Marcenaro, O., Luque, M. y Ruiz, F. (2007). An application of multiobjective programming to the study of workers' satisfaction in the spanish labour market. *European Journal of Operational Research*, 203, 430-443.
- Palomar, J. (2005). Estructura del bienestar subjetivo: construcción de una escala multidimensional. *Calidad de Vida y Bienestar Subjetivo en México*. 113-142
- Peiró, J. (1984): *Psicología de la organización*. Madrid: UNED
- Renaud, S. (2002). Rethinking the union membership/job satisfaction relationship. Some empirical evidence in Canada. *Internacional Journal of Manpower*, 23, 137-150
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Schultz y Schultz (2010). *Teorías de la personalidad*. Mexico: Cengage
- Schultz, P, (1991). *Psicología Industrial*. México: Edit. Me Graw Hill.
- Sloane, P. y Williams, H. (2000). Job satisfaction, comparison earnings and gender. *Labour*, 14. 473-501.
- Smith, P., Kendall, L y Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally
- Tait, M., Padgett, M., y Baldwin, 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.
- Tezanos, J., Lopez, J., Rodríguez, J. y Domínguez, R. (1973). *Las nuevas clases medias. Conflicto y conciencia de clase entre los empleados de la banca*. Madrid: Edicusa.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 1063-1070.
- Wright, T. y Bonett, D. (2007) "Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover." *Journal of Management*, 33: 141-160
- Wooden, M. y Warren, D. (2004). Nonstandard employment and job satisfaction: Evidence from the HILDA survey. *The Journal of Industrial Relations*, 46, 275-297.

ANEXO

Cuestionario

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

El presente cuestionario forma parte de un estudio sobre la *"La percepción de las características del trabajo y su influencia en el bienestar y la satisfacción personal"*, coordinado por los profesores Gladys Rolo-González y Ernesto Suárez-Rodríguez desde el Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional de la Universidad de La Laguna.

El objetivo de este instrumento es evaluar la percepción de las personas sobre las características de la actividad laboral que pueden influir en su satisfacción y bienestar personal. La escala está dividida en varias secciones que incluyen una serie de preguntas para conocer su opinión personal sobre aspectos generales de su profesión y trabajo. Por favor, léalas cuidadosamente. Le agradeceríamos que contestara a cada una de tales cuestiones con la máxima atención y sinceridad.

No hay respuestas correctas o incorrectas, cualquier respuesta es buena si se corresponde con lo que Usted realmente piensa. **Es importante que conteste a todas las cuestiones planteadas.** La cumplimentación de la escala durará aproximadamente 15 minutos.

Los responsables de este estudio garantizan el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, asegurándole que ninguna persona ajena al mismo podrá tener acceso a esta información. Sus datos serán utilizados únicamente en este estudio, cuya finalidad es sólo académica e investigadora.

La participación en esta investigación es **totalmente voluntaria**. Le informamos de que usted puede retirarse de la investigación en cualquier momento, sin ningún tipo de inconveniente. La cumplimentación del cuestionario supone su consentimiento informado para el tratamiento conjunto de los datos con fines de investigación. **Por favor, indique la fecha y haga una rúbrica si está de acuerdo.**

SECCIÓN 1

A continuación se presentan algunas cuestiones sobre su puesto de trabajo, su situación laboral y sus datos demográficos. Por favor, cumplimente las cuestiones escribiendo su respuesta o señalando con X en la casilla correspondiente.

A. DATOS LABORALES

Nombre del Puesto de trabajo que ocupa en la actualidad	
Nombre del Departamento al que pertenece	
Ámbito o Sector de trabajo	<input type="checkbox"/> Administración pública <input type="checkbox"/> Educación (Básica, Media, Superior) <input type="checkbox"/> Salud (Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Psicología,...) <input type="checkbox"/> Ventas (Comerciales, dependientes) <input type="checkbox"/> Producción (Fábricas, Manufactura, ...) <input type="checkbox"/> Servicios (Administrativos, Belleza, Mecánica, ...) <input type="checkbox"/> Hostelería (Hoteles, Restaurantes, Cafeterías, ...) <input type="checkbox"/> Otro (indique cuál): _____
¿Cuántos años y meses lleva trabajando en esta organización/empresa?	
¿Cuántos años y meses lleva ocupando el puesto de trabajo actual?	
Situación laboral	<input type="checkbox"/> Trabajo sin nómina o contrato. <input type="checkbox"/> Eventual o Fijo discontinuo por terminación de obra/tarea o realizando una sustitución. <input type="checkbox"/> Contrato temporal de seis meses o menos. <input type="checkbox"/> Contrato temporal hasta un año. <input type="checkbox"/> Contrato temporal hasta tres años. <input type="checkbox"/> Contrato Fijo <input type="checkbox"/> Autónomo <input type="checkbox"/> Otro (indique cuál): _____
Tipo de jornada	<input type="checkbox"/> Jornada partida fija <input type="checkbox"/> Jornada intensiva fija <input type="checkbox"/> Media jornada <input type="checkbox"/> Horario flexible/irregular y/o por horas <input type="checkbox"/> Otra: _____
Tipo de turno más frecuente	<input type="checkbox"/> Partido <input type="checkbox"/> Mañana <input type="checkbox"/> Tarde <input type="checkbox"/> Rotatorio <input type="checkbox"/> Otro: _____
¿Cuántas horas trabaja en cada jornada laboral?	
Categoría Jerárquica en la que se sitúa su puesto actual dentro de la organización	<input type="checkbox"/> Empleado/a o trabajador/a <input type="checkbox"/> Supervisor/a o capataz <input type="checkbox"/> Mando intermedio (Responsable/Jefe de unidad/sección) <input type="checkbox"/> Directivo/a <input type="checkbox"/> Alta dirección o dirección general

B. DATOS DEL TRABAJADOR o TRABAJADORA

Sexo	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Edad (escriba su edad en años)	
Situación familiar	<input type="checkbox"/> Vive solo/a <input type="checkbox"/> Vive en pareja <input type="checkbox"/> Convive con otras personas
Número de menores a su cargo	
Número de familiares mayores de edad a su cargo	
Señale el mayor nivel de Estudios realizados	<input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> Saber leer y escribir <input type="checkbox"/> Primarios (ESO, Certificado de escolaridad, Graduado escolar) <input type="checkbox"/> Formación Profesional de Primer Grado <input type="checkbox"/> Formación Profesional de Segundo Grado <input type="checkbox"/> Bachiller (ES, BUP) <input type="checkbox"/> Titulación Universitaria Media (Diplomatura, p.ej., Magisterio, ATS, Graduados Sociales) <input type="checkbox"/> Grado Universitario Superior, Licenciatura, Máster universitario, Doctorado.

SECCIÓN 4 - (Meliá y Peiró, 1989: S10/12)

En esta sección se presentan frases sobre aspectos relacionados con su trabajo, lea cada una de las frases e indique el **grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo**. Siendo el 1 Muy insatisfecho/a, y el 7 Muy satisfecho/a. Utilice las puntuaciones intermedias para graduar su respuesta. Le recordamos que no hay respuestas correctas o incorrectas, cualquier respuesta es buena en la medida en que usted responda lo que realmente piensa.

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

SECCIÓN 5 - (Diener et al, 1985 - SWLS)

A continuación se presentan cinco afirmaciones. Le agradeceríamos que contestara a cada una de ellas con la máxima atención y sinceridad. Le recordamos que no hay respuestas correctas o incorrectas, cualquier respuesta es buena en la medida en que usted responda lo que realmente piensa. Lea cada una de las frases y después indique con una X su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación, siendo el 1 Totalmente en desacuerdo, y el 7 Totalmente de acuerdo. Utilice las puntuaciones intermedias para graduar su respuesta.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Indiferente	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. En la mayoría de los aspectos, mi vida se acerca a mi ideal	1	2	3	4	5	6	7
2. Las condiciones de mi vida son excelentes	1	2	3	4	5	6	7
3. Estoy completamente satisfecho/a con mi vida	1	2	3	4	5	6	7
4. Hasta ahora, he conseguido las cosas más importantes que quiero en la vida	1	2	3	4	5	6	7
5. Si pudiera vivir mi vida de nuevo, no cambiaría nada	1	2	3	4	5	6	7

SECCIÓN 6 - (Watson et al., 1988: PANAS)

En esta sección se presentan una serie de palabras que **describen diferentes sentimientos y emociones**. Lea cada palabra y marque una X en la respuesta apropiada para usted. Indique cómo se siente **GENERALMENTE**, esto es, cómo se siente regularmente. Cada palabra debe contestarse en una escala de 1 a 5, donde el 1 indica que la frecuencia con que Ud. experimenta esa emoción es muy poco o nada frecuente, y el 5 indica que es extremadamente frecuente que Ud. experimente esa emoción. Utilice las puntuaciones intermedias para graduar su respuesta. Por favor, señale con X la casilla que mejor refleje su valoración de cada palabra.

	Muy poco o nada	Algo	Moderadamente	Bastante	Extremadamente
1) Motivado/a	1	2	3	4	5
2) Molesto/a (a disgusto)	1	2	3	4	5
3) Emocionado/a	1	2	3	4	5
4) De malas	1	2	3	4	5
5) Firme	1	2	3	4	5
6) Culpable	1	2	3	4	5
7) Temeroso/a	1	2	3	4	5
8) Agresivo/a	1	2	3	4	5
9) Entusiasmado/a	1	2	3	4	5
10) Sentirse orgulloso/a	1	2	3	4	5
11) Irritable	1	2	3	4	5
12) Alerta	1	2	3	4	5
13) Avergonzado/a	1	2	3	4	5
14) Inspirado/a	1	2	3	4	5
15) Nervioso/a	1	2	3	4	5
16) Decidido	1	2	3	4	5
17) Estar atento	1	2	3	4	5
18) Inquieto/a	1	2	3	4	5
19) Activo/a	1	2	3	4	5
20) Inseguro/a	1	2	3	4	5

