

Actualización Psicométrica de la Escala de Satisfacción Laboral SAT II

Maribel Giraldo Isaza¹, Alejandro Sanín Posada²

Recibido: 12/08/2015 Aceptado: 05/10/2015

DOI: 10.21772/ripo.v33n2a01

Resumen

Este estudio tuvo como propósito examinar las propiedades psicométricas de la encuesta *SAT II de Satisfacción Laboral* en una muestra de empleados colombianos. Para el efecto se utilizó una base de datos con 1222 casos. Se hicieron análisis de la calidad de los ítems (capacidad de discriminación y correlaciones ítem-test), se calculó la confiabilidad y examinó la validez de construcción y convergente. Los resultados indican que el instrumento cuenta con condiciones psicométricas apropiadas, pese al sesgo positivo identificado en algunos ítems. Al final se discuten el alcance y las limitaciones del estudio.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Instrumentos, Psicometría.

Job Satisfaction Scale SAT II psychometric verification

Abstract

The purpose of this study was to analyze the psychometric properties of *SAT II survey of job satisfaction* in a sample of Colombian companies. Participants were 1222 workers. Quality of the items was examined (discrimination and item-test correlations), as reliability and construct and convergent validity. The overall results indicate that the instrument has appropriate psychometric conditions, despite the positive bias identified in some items. Finally, the scope and limitations of the study are discussed.

Keywords: Job Satisfaction, Measures, Psychometric Analysis

Gran parte de las decisiones que se toman en las organizaciones en relación con las personas, se sustentan en datos provenientes de instrumentos psicométricos. El acierto en estas decisiones depende de la calidad de las medidas que se utilicen. La satisfacción laboral es una de las realidades que suele explorarse en las empresas

debido a sus conocidos efectos sobre condiciones que generan altos costos (Littlewood, 2008), y se han diseñado instrumentos para conocer sus niveles. Algunos corresponden a medidas generales de la satisfacción, otros incluyen facetas, subdimensiones o satisfactores (Muchinsky, 2006). Pese a que se ha argumentado la facilidad de

1 Maribel Giraldo Isaza: Psicóloga. Magister en Psicología con énfasis en investigación. Líder del área de Diagnóstico del Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional. Medellín – Colombia. E-mail: mgiraldo@cincel.com.co

2 Alejandro Sanín Posada: Psicólogo. Especialista en Psicología Organizacional. Doctorando y Magister en Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y de los Recursos Humanos. Director de Proyectos del Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional. Medellín – Colombia. E-mail: asanin@cincel.com.co

Cómo citar este artículo: Giraldo, M., & Sanín, A. (2014). Actualización Psicométrica de la Escala de Satisfacción Laboral SAT II. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 33(2), Págs. 85-93. doi: 10.21772/ripo.v33n2a01

uso de medidas generales (Scanlan & Still, 2013), el análisis por facetas facilita la intervención, pues permite mayor precisión en las estrategias.

La satisfacción laboral ha sido entendida como una reacción afectiva de agrado que surge al contrastar la realidad del trabajo con las expectativas e intereses propios relacionados con tal realidad (Locke, 1969; Wright y Cropanzano, 2000). De este modo la satisfacción con el trabajo se presenta cuando la realidad coincide con tales expectativas. Los empleados pueden estar satisfechos con algunos aspectos del trabajo y no con otros, y determinar además una valoración general que puede ser de satisfacción o insatisfacción (Shragay & Tziner, 2011).

Conviene anotar que en ocasiones el concepto de satisfacción se equipara con el de felicidad debido a su componente afectivo, sin embargo son fenómenos distintos con antecedentes y consecuencias diferenciadas (Tsou & Liu, 2001). La felicidad puede conceptualizarse como rasgo o como estado, es decir, como una característica de personalidad, o como susceptible a cambios en el contexto (Sanín & Salanova, sometido). Por su parte la satisfacción no debe entenderse como un rasgo, en tanto depende de las expectativas, las cuales son cambiantes (Locke, 1969). Otra distinción se encuentra en la visión temporal de ambos fenómenos, siendo la satisfacción dependiente de las condiciones del presente, mientras que la felicidad se asocia con la acumulación de eventos positivos en el pasado (Seligman, 2011).

Niveles bajos de satisfacción o altos de insatisfacción se han asociado con fenómenos como ausentismo, rotación, toma de decisiones colectivas, quejas, reclamos y evitación del trabajo (Littlewood, 2008), incivildad en el trabajo (Martínez, Morales, Rodríguez, Rosa, Sánchez, 2009), mobbing (López-Cabarcos, Vázquez-Rodríguez & Montes-Piñero, 2010), descenso del compromiso (Mathisen, Einarsen & Mykletun, 2008), entre otros. Tales efectos inconvenientes a su vez inciden negativamente sobre la productividad

y eficiencia de las organizaciones, por los costos asociados que representan (Toro, Londoño, Sanín, y Valencia, 2010).

Por el contrario, la presencia de reacciones afectivas favorables acerca de las realidades laborales se relaciona con manifestaciones positivas en el trabajo de fenómenos como comportamientos de ciudadanía organizacional (Omar, 2010), compromiso, motivación e intención de permanencia (Toro, 2002; Littlewood, 2008).

Típicamente la satisfacción hace parte de las medidas de bienestar (Stride, Wall & Catley, 2008). Este, a su turno, se considera afectado por las condiciones de calidad de vida y por la experimentación de afecto positivo, percepciones positivas y placer (Littlewood, 2008). En la literatura pueden encontrarse numerosos instrumentos para medirla, entre los que se encuentran: Overall, Extrinsic, Intrinsic Job Satisfaction (Warr, Cook & Wall, 1979), Job Descriptive Index (Smith, Kendall & Hulin, 1969), Minnesota Satisfaction Questionnaire (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1967), Escala de satisfação no trabalho (Siqueira, 1995, citado en Siqueira, 2002), y el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (Meliá & Peiró, 1989). Otro de ellos es la Escala de Satisfacción Laboral desarrollada en Colombia por Toro (2002). Existe evidencia previa de su calidad psicométrica, y su estandarización fue realizada con empleados colombianos. Se pretende entonces verificar con nuevos datos el funcionamiento del instrumento, a través de análisis fundamentados en la Teoría Psicométrica Clásica (TPC). Lo anterior responde a la necesidad de mantener referencias actualizadas de los instrumentos en aras de asegurar la precisión de las inferencias derivadas de ellos. Tal necesidad se sustenta en consideraciones éticas acerca de la investigación con seres humanos, y la tendencia en Latinoamérica, en contextos empresariales, al uso de instrumentos cuyas condiciones psicométricas son desconocidas o no publicadas. Por otra parte, los análisis expuestos constituyen una guía para

quienes decidan verificar el comportamiento de los instrumentos que utilicen, tanto en situaciones académicas como laborales.

Desde la teoría TPC es importante conocer la validez y confiabilidad del instrumento, así como el funcionamiento individual de cada ítem. Lo último puede hacerse a través de la determinación de su *capacidad de discriminación*, mediante el cálculo del promedio de las respuestas dadas por la muestra y de su dispersión (Desviación Estándar), considerando que será mejor la discriminación de un reactivo si su promedio se encuentra cerca del punto medio de la escala y su dispersión es amplia (Toro, 2008, Mercado & Toro, 2008). Así se evidenciaría que una buena proporción de encuestados selecciona los diferentes puntos de la escala. Por el contrario, la baja capacidad de discriminación se expresaría por una media cercana a uno de los extremos de la escala o a su punto medio, con una pequeña desviación, señal de que los encuestados se están agrupando sistemáticamente cerca de un valor, o de que hay valores en la escala que no son elegidos por un número suficiente de personas (Toro, 2014).

Otro criterio relevante de la calidad de los reactivos es la asociación que cada uno tiene con la variable que mide. Se calcula a partir de la correlación ítem – test (Nunally & Bernstein, 1995), y para que sea más robusto se hace con el puntaje de cada ítem y el puntaje total de la variable a la que pertenece el ítem, sin incluirlo. Con ello puede apreciarse el grado de afinidad existente entre lo que mide el ítem y lo que mide la variable. Se consideran aceptables correlaciones estadísticamente significativas y superiores a .30 (Guilford, 1978).

Para juzgar la validez del instrumento suele recurrirse a alguno o algunos de los siguientes procesos: a la identificación del grado de coherencia entre el contenido de los reactivos y el constructo teórico, al análisis de la convergencia o divergencia de las puntuaciones con las de instrumentos que miden variables cuyas asociaciones son conocidas, y la verificación de la capacidad del instrumento para predecir resultados de variables que se consideran

consecuencia de la que se mide (Aron, Aron, & Coups, 2013). Dependiendo del tipo de validez que se desee verificar se pueden utilizar métodos como el análisis de jueces expertos, revisión de correlaciones entre constructos teóricos, análisis factoriales exploratorios y confirmatorios, pruebas de criterio, entre otros (Prieto & Delgado, 2010).

La fiabilidad se conoce a partir de la consistencia y estabilidad de las puntuaciones obtenidas en la prueba y se interpreta como un estimado del grado de error de esas puntuaciones (Muñiz, 2010). La estabilidad suele examinarse con métodos como test-retest y formas paralelas, mientras que la consistencia interna se calcula a partir de coeficientes calculados con las puntuaciones del mismo instrumento. Para esto último se utilizan comúnmente, Alfa de Cronbach y análisis de dos mitades de Guttman/Flanagan (Howitt & Cramer, 2005).

Método

Muestra

La muestra estuvo conformada por 1222 empleados de empresas del sector servicios. Esta corresponde a una muestra no probabilística por disponibilidad, o de conveniencia. Los criterios de inclusión fueron estar empleados y haber diligenciado el instrumento entre los años 2011 y 2012. Las categorías demográficas fueron definidas por las organizaciones y no por los investigadores, razón por la que no se presenta una caracterización más amplia de la población.

Instrumentos

La encuesta SAT II de satisfacción laboral está conformada por un conjunto de 46 reactivos que deben responderse en una escala de tipo Likert de cuatro puntos, con extremos entre (4) totalmente satisfecho y (1) totalmente descontento. Identifica el nivel de agrado del personal en relación con diez facetas de satisfacción con el trabajo en la empresa (Toro, 2001). El estudio más reciente de verificación realizado en Colombia en febrero

de 2010 mostró un nivel de confiabilidad de .96, obtenido mediante el método Alfa de Cronbach y de .95 con el método de correlación de dos mitades (Cinzel, 2010).

El Indicador de Satisfacción permite conocer la satisfacción general con el trabajo. Consta de 10

ítems que examinan de manera genérica las 10 facetas exploradas con la encuesta SAT. Se puede entender como una medida paralela, abreviada que se ha validado con la psicometría de la encuesta completa.

Las siguientes son las definiciones de las 10 variables que examina esta encuesta:

Tabla 1. *Definición de Variables SAT II*

Variable	Definición
Satisfacción con el Mando	Grado en que el empleado experimenta sentimientos de agrado o complacencia por el trato, apoyo, estímulo y motivación que recibe de su jefe. Ej. “En relación con el trato que mi jefe da a los colaboradores, yo me siento...”
Satisfacción con el Trabajo	Grado en que el empleado experimenta sentimientos de agrado o complacencia por las características de la tarea que tiene asignada: claridad, variedad, autonomía. Ej. “En relación con la utilidad de las tareas que me toca realizar en mi trabajo, yo me siento...”
Satisfacción con el Ambiente Físico	Grado en que el empleado experimenta sentimientos de agrado o complacencia por las condiciones físicas del ambiente en que trabaja: iluminación, ruido, limpieza, comodidad. Ej. “En relación con la temperatura de mi puesto de trabajo, yo me siento...”
Satisfacción con la Imagen de la Empresa	Grado en que el empleado experimenta sentimientos de agrado o complacencia por la imagen de calidad, solidez, estabilidad y prestigio con que cuenta la empresa en el medio. Ej. “En relación con el futuro que tiene esta empresa, yo me siento...”
Satisfacción con los Compañeros de Trabajo	Grado en que el empleado experimenta sentimientos de agrado o complacencia derivados del trato, cooperación y respeto que se da en las relaciones entre compañeros. Ej. “En relación con el trato entre compañeros de trabajo, yo me siento...”
Satisfacción con las Demandas de Esfuerzo Físico	Grado en que el empleado experimenta sentimientos de agrado o complacencia por la comodidad de las posturas y movimientos que le demanda su trabajo. Ej. “En relación con el esfuerzo que me exigen las posiciones corporales de mi trabajo, yo me siento...”
Satisfacción con el estados de las Herramientas y Equipos	Grado en que el empleado experimenta sentimientos de agrado o complacencia por la calidad y el estado de funcionamiento de los equipos y herramientas que utiliza en su trabajo. Ej. “En relación con el estado de mis máquinas o equipos de trabajo, yo me siento...”
Satisfacción con la Retribución	Grado en que el empleado experimenta sentimientos de agrado o complacencia por el manejo que la empresa hace de la compensación económica. Ej. “En relación con el salario que me pagan aquí, yo me siento...”
Satisfacción con el Control de Riesgos Físicos	Grado en que el empleado experimenta sentimientos de agrado o complacencia por las condiciones de trabajo que le permiten gozar de una buena salud física y sin riesgos de accidentes. Ej. “En relación con las condiciones que me ayudan a evitar accidentes en mi trabajo, yo me siento...”
Satisfacción con el Control de Riesgos Psicosociales	Grado en que el empleado experimenta sentimientos de agrado o complacencia por las condiciones de trabajo que le permiten gozar de una buena salud mental y sin riesgos de experimentar estrés, ansiedad, depresión o ira. Ej. “En relación con las situaciones de trabajo que me generan tensión o estrés, yo me siento...”

Para conocer el grado de Satisfacción General con el trabajo, sin contemplar facetas, se utilizó un ítem “Me siento muy satisfecho con mi trabajo actual”, calificado con una escala tipo Likert de cuatro puntos, de totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo.

En síntesis, se utilizaron tres medidas de Satisfacción: el instrumento a verificar (SAT II) que permite una valoración por facetas, un instrumento abreviado que da cuenta de la satisfacción general pero contemplando una faceta diferente con cada reactivo, y un ítem de satisfacción que da cuenta de una valoración global sin tener en cuenta aspectos particulares.

Procedimiento

Los instrumentos fueron administrados bajo el acompañamiento de profesionales entrenados para el propósito, en grupos de máximo 25 personas. Se hizo en lápiz y papel, se advirtió sobre el anonimato y la confidencialidad en el tratamiento de la información y se solicitó el consentimiento informado. Luego de la recolección se construyó una base de datos y se ejecutaron los análisis con SPSS 17.0. Se examinó la capacidad de discriminación de los ítems a través de los métodos de frecuencia y de medias y desviaciones típicas. Debido a que la escala de calificación utiliza pocos rangos, se consideraron como elevadas desviaciones típicas iguales o superiores a 1, pues representan el intervalo de cambio de calificación. Se definieron entonces los criterios de calidad presentados en la Tabla 2.

Luego se exploró el nivel de asociación de cada ítem con la variable que evalúa, a través de correlaciones ítem-test. Previamente se calculó cada variable sin cada ítem.

Para identificar los factores se calculó primero el valor del determinante, la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin y la significación. Estas medidas de adecuación muestral se usan para verificar si la matriz de datos amerita la aplicación del método de reducción de dimensiones. Se utilizó Factorización del Eje Principal como método de extracción, y rotación Promax. Los métodos oblicuos son recomendados cuando se asumen correlación entre los factores analizados, y permiten identificar componentes aun cuando estos están altamente relacionados (Tabachnick & Fidell, 2007). Se revisó la validez convergente a través de análisis de correlación entre medidas del constructo de satisfacción medido con diferentes indicadores.

Finalmente se calculó la fiabilidad aplicando análisis de consistencia interna a partir de Alfa de Cronbach.

Resultados

De acuerdo con los criterios definidos para la calidad de los ítems, tres de ellos se identificaron como inadecuados pues evidencian un notable sesgo positivo. A pesar de lo anterior, sus frecuencias indicaron cierta disposición de las personas a seleccionar todas las opciones de respuesta. Los tres ítems se refieren a la Satisfacción con la Imagen de la Empresa. El resto de los reactivos se clasificaron entre buenos y regulares.

Tabla 2. Calidad de los ítems

	N° de ítems	%	Criterio
Excelente	0	0.0%	$\bar{x} > 2$ y < 3 DE > 1
Bueno	7	15.2%	$\bar{x} > 1.5$ y < 1.99 ó $\bar{x} > 3.1$ y < 3.5 DE > 1 $\bar{x} > 2$ y < 3 DE > 0.5 y < 1
Aceptable	28	60.9%	$\bar{x} > 1.5$ y < 1.99 , ó $\bar{x} > 3.1$ y < 3.5 DE > 0.5 y < 0.99 $\bar{x} > 2$ y < 3 DE < 0.5 , $\bar{x} < 1.5$ $\bar{x} > 3.5$ DE > 1

Continuación Tabla 2. Calidad de los ítems

	N° de ítems	%	Criterio
Regular	8	17.4%	$\bar{X} < 1.5$ ó $\bar{X} > 3.5$ DE > 0.5 y < 0.99 $\bar{X} > 1.5$ y < 1.99 ó $\bar{X} > 3.1$ y < 3.5 DE < 0.5
Inadecuado	3	6.5%	$\bar{X} < 1.5$ ó $>$ DE < 0.5

Nota. \bar{X} = Media. DE = Desviación Estándar.

Los índices de confiabilidad se obtuvieron mediante el coeficiente Alfa de Cronbach; este es una medida común para conocer la confiabilidad de la consistencia interna de cuestionarios o pruebas basados en escalas tipo Likert (Clark-Carter, 2009). Según Tornimbeni et al. (2008) son considerados convenientes resultados superiores a .70, aunque para otros autores en general el Alfa debe ser de por lo menos de .60 (Aron, Aron, &

Coups, 2013). Tanto el instrumento en su totalidad como las facetas mostraron Alfas superiores a .70 o cercanas a este valor (Tabla 3).

Las correlaciones ítem-test oscilaron entre .388 y .881, todas significativas (Tabla 4). Las más bajas se hallaron en la variable Satisfacción con el Ambiente Físico, la dimensión también con la menor fiabilidad, $\alpha=.690$.

Tabla 3. Consistencia, Media, Desviación Estándar, Correlaciones entre las variables de estudio

Variable	α	M	DE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Total	.947	-	-											
1.	.942	3.02	.80	-										
2.	.764	3.48	.52	.578**	-									
3.	.690	3.39	.53	.439**	.513**	-								
4.	.770	3.81	.36	.255**	.504**	.376**	-							
5.	.886	3.44	.63	.355**	.460**	.374**	.327**	-						
6.	.884	3.41	.67	.455**	.544**	.577**	.350**	.323**	-					
7.	.827	3.43	.68	.422**	.471**	.481**	.381**	.287**	.498**	-				
8.	.875	3.18	.79	.397**	.433**	.317**	.350**	.325**	.259**	.273**	-			
9.	.858	3.42	.59	.515**	.584**	.611**	.458**	.383**	.636**	.582**	.357**	-		
10.	.884	2.93	.67	.486**	.552**	.430**	.328**	.417**	.478**	.374**	.282**	.504**	-	
11.	.830	3.35	.43	.721**	.755**	.665**	.540**	.567**	.687**	.633**	.593**	.757**	.611**	-
12.	-	3.59	.65	.447**	.538**	.311**	.380**	.273**	.331**	.259**	.447**	.341**	.355**	.550**

Nota. α = Alfa de Cronbach. M= Media. DE = Desviación Estándar. ** $p < .001$. 1. Satisfacción con el Mando. 2. Satisfacción con el Trabajo. 3. Satisfacción con el Ambiente Físico. 4. Satisfacción con la Imagen de la Empresa. 5. Satisfacción con los Compañeros de Trabajo. 6. Satisfacción con las Demandas de Esfuerzo Físico. 7. Satisfacción con el estado de las Herramientas y Equipos. 8. Satisfacción con la Retribución. 9. Satisfacción con el Control de Riesgos Físicos. 10. Satisfacción con el Control de Riesgos Psicosociales. 11. Indicador de Satisfacción. 12. Ítem Satisfacción General.

Tabla 4. Rangos Correlaciones Ítem-Test

Variable	N de elementos	Rangos Correlaciones
Satisfacción con el Mando	6	.794* a .881*
Satisfacción con el Trabajo	4	.494* a .672*
Satisfacción con el Ambiente Físico	4	.388* a .575*
Satisfacción con la Imagen de la Empresa	4	.564* a .752*
Satisfacción con los Compañeros de Trabajo	3	.713* a .821*
Satisfacción con las Demandas de Esfuerzo Físico	2	.793*
Satisfacción con el estado de Herramientas y Equipos	2	.709*
Satisfacción con la Retribución	3	.693* a .812*
Satisfacción con el Control de Riesgos Físicos	4	.655* a .743*
Satisfacción con el Control de Riesgos Psicosociales	4	.677* a .798*
Indicador de Satisfacción	10	.436* a .712*

Nota. Coeficiente de correlación de Pearson * $p < .001$.

Las medidas de adecuación muestral indicaron la presencia de factores y de correlaciones significativas entre ellos (Determinante = 2.62E-015; $KMO=.96$; $\chi^2= 39981.709$ (1035). $p=.000$), lo que sustentó la viabilidad del posterior análisis factorial.

La validez de constructo del instrumento se verificó mediante Factorización del Eje Principal como método de extracción y Promax como método de rotación. La varianza total explicada fue de 64.9 %. Se identificaron los factores descritos en la Tabla 1, todos con pesos factoriales iguales o superiores a .30, con excepción de uno perteneciente a la variable Satisfacción con el Ambiente Físico. Sólo un reactivo de Satisfacción con el Trabajo se ubicó en Satisfacción con el Mando, sin embargo en este último obtuvo un peso factorial de .27.

Se comprobó además la validez convergente de la prueba a partir de correlaciones de Pearson entre la satisfacción general como un promedio de las facetas de la encuesta SAT, el Indicador de Satisfacción y el ítem de satisfacción. Se encontró que la correlación entre el promedio y el indicador es fuerte (.94, $p = .000$), y entre ambos con el ítem moderada (.55, $p = .000$; .53, $p = .000$).

Discusión

De acuerdo con los criterios definidos para valorar la calidad de los reactivos del instrumento, tres de ellos evidenciaron un comportamiento inconveniente por su notable sesgo positivo, altas medias y bajas desviaciones típicas. Es importante señalar que la muestra utilizada para el análisis estuvo compuesta, en su mayoría, por empleados de organización que cuenta con gran estabilidad y prestigio en Colombia, y los ítems en mención corresponden precisamente a la variable Satisfacción con la Imagen de la Empresa.

Se hallaron niveles adecuados de asociación entre los reactivos y las variables, todas las correlaciones fueron significativas y superiores a .30, oscilando entre .388 y .881. La variable Satisfacción con el Ambiente Físico reportó las correlaciones más bajas siendo además la dimensión con la menor fiabilidad, $\alpha=.69$, valor muy cercano a los niveles considerados aceptables. Lo anterior puede deberse a que los ítems de la variable están referidos a componentes diversos del ambiente físico, temperatura, iluminación, aireación y ruido. Tanto el instrumento como sus facetas mostraron Alfas superiores a .70, lo cual es indicador de que

las medidas alcanzan un alto grado de precisión y de consistencia interna.

Los factores del instrumento fueron identificados a través de Factorización del Eje Principal con rotación Promax. Los reactivos mostraron pesos factoriales adecuados todos superiores a .30, excepto uno de la variable Satisfacción con el Ambiente Físico. Además un ítem de la variable Satisfacción con el Trabajo se ubicó en Satisfacción con el Mando, sin embargo en este último obtuvo un peso factorial de .27. Puede afirmarse que la estructura factorial del instrumento se mantiene, confirmándose su validez de constructo.

Además de lo anterior, las correlaciones entre distintas medidas del mismo constructo, satisfacción laboral, se mostraron entre fuertes y moderadas, resultado que da cuenta de la validez convergente del instrumento.

Los hallazgos son indicadores de que las propiedades psicométricas del instrumento se mantienen, por tanto puede aún considerarse como una medida válida y confiable para la aplicación en Colombia.

Limitaciones y recomendaciones

El presente estudio permitió identificar las condiciones del instrumento de medida, sin embargo es necesario contemplar algunas limitaciones y recomendaciones que permitirán abordajes futuros más precisos. Uno de los límites más relevantes se refiere a los sesgos muestrales. En primer lugar, el muestreo no fue aleatorio, y el 86.3% de la muestra corresponde a una sola empresa.

Además de lo anterior es necesario anotar las comunes limitaciones vinculadas a los autorreportes: sesgos de atribución causal, memoria selectiva, y alta deseabilidad social, de ahí la importancia de la estandarización de los instrumentos de medida.

Aunque en general los resultados dan cuenta de adecuadas propiedades psicométricas del instrumento, se sugieren dos cambios para favorecer el comportamiento: el cambio en el fraseo de uno de los ítems de la variable Satisfacción con el Trabajo con el fin de que se ubique en su factor y la modificación de la escala Likert, de cuatro a seis puntos en aras de mejorar la variabilidad de los datos.

Referencias

- Aron. A., Aron. E.N., & Coups. E.J. (2013). *Statistics for psychology* (6 ed.). United States of America: Pearson Education, Inc.
- Cinzel (2010). Ficha técnica Encuesta general de satisfacción laboral. Documento inédito.
- Clark-Carter, D. (2009). *Quantitative Psychological Research: The Complete Student's Companion: The Complete Student's Companion*. Psychology Press.
- Guilford, J. P. (1978). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.
- Howitt, D., & Cramer, D. (2005). *Introduction to statistics in psychology*. Pearson Education.
- Littlewood, H. F. (2008). Evitación del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional: potenciales consecuencias de prácticas gerenciales y la percepción de justicia organizacional. En J. F. Uribe (Ed.). *Psicología de la salud ocupacional en México*. México: UNAM.
- López-Cabarcos, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., & Montes-Piñero, C. (2010) Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 215-224.
- Martínez, M. E., Morales, O., Rodríguez, O., Rosa, W., & Sánchez, S. (2009). Civilidad, incivildad y el bienestar asociado al trabajo en un grupo de personas empleadas en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28 (1), 45-55.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(1), 59-68.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicogemas*, 3(5), 59-74.

- Mercado, P., & Toro, F. (2008). Análisis comparativo del clima organizacional en dos universidades públicas de Latinoamérica. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 27(1), 5-15.
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology*. 8th Edition. United States of America. Thomson Wadsworth. 554 p.
- Muñiz, J. (2010). Las teorías de los tests: teoría clásica y teoría de respuesta a los ítems. *Papeles del psicólogo*, 31(1), 57-66.
- Nunnally, J., & Bernstein, I. (1995). *Teoría Psicométrica* (3ra. Ed.) Mc Graw Hill.
- Omar, A. (2010). Comportamientos Extra papel: de la Colaboración a la Transgresión. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(1), 32-53.
- Prieto, G., & Delgado, A. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del psicólogo*, 31(1), 67-74.
- Sanín, A., & Salanova, M. Medición del optimismo y la felicidad en una muestra de trabajadores colombianos: adaptación y validación de las escalas de medida. Sometido.
- Scanlan, J. N., & Still, M. (2013). Job satisfaction, burnout and turnover intention in occupational therapists working in mental health. *Australian occupational therapy journal*, 60(5), 310-318.
- Seligman, M. (2011). *La Auténtica Felicidad*. Barcelona: ZETA. 440 p.
- Shragay, D. & Tziner, A. (2011). The Generational Effect on the Relationship between Job Involvement, Work Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 143-157.
- Siqueira, M. M. M. (2002). Medidas do comportamento organizacional. *Estudos de Psicologia*, 7, 11-18.
- Smith, P.C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes. Chicago: Rand McNally.
- Stride, C., Wall, T. D., & Catley, N. (2008). *Measures of Job Satisfaction, Organisational Commitment, Mental Health and Job related Well-being: A Benchmarking Manual*. John Wiley & Sons.
- Tabachnick, B.G., & Fidell, L.S. (2007) *Using Multivariate Statistics* (5th ed.). New York: Allyn and Bacon.
- Tornimbeni, S., Pérez, E., Olaz, F., de Kohan, N.C., Fernández, A., & Cupani, M. (2008). *Introducción a la psicometría*. Buenos Aires: Paidós.
- Toro, F. (2002) Bases conceptuales para el diseño de un instrumento de diagnóstico de la satisfacción laboral en Colombia. *Revista Interamericana de Psicología Organizacional*, 21(2), 18-25.
- Toro, F., Londoño, M, Sanín, A & Valencia, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29 (2), 95-137
- Toro, F. (2014). *Manual para el Diseño de Pruebas Objetivas de Saber: Evaluación de Estructuras Cognitivas*. 2da Ed. Medellín: Cincel. 97 p.
- Tsou, M., & Liu, J. (2001). Happiness and domain satisfaction in Taiwan. *Journal of Happiness Studies*, 2(3), 269-288.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, 22.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of occupational Psychology*, 52(2), 129-148.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 84.