



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Sociales
Carrera de Sociología

Documento de Cátedra 73
Ejemplos complementarios de operacionalización de variables complejas

Autoras: Betina Freidin y Carolina Najmias (2010)
Cátedra de Metodología y Técnicas de la Investigación Social
Profesora Titular: Ruth Sautu

Este Documento de Cátedra forma parte de una serie que tiene como propósito contribuir a la formación de alumnos de la Carrera de Sociología de la Universidad de Buenos Aires en cuestiones vinculadas al diseño y realización de investigaciones científicas en el campo de las ciencias sociales. Su contenido complementa los textos de metodología de lectura obligatoria y optativa incluidos en cada uno de los tres cursos que se dictan en la Carrera.

Estos documentos son material de uso interno y no pueden ser incorporados a ediciones impresas ni reproducidos comercialmente.

La Cátedra solicita a los usuarios de estos Documentos que citen a sus autores indicando las referencias completas, es decir: autores, fecha, título, número y tipo de documento (traducción, resumen, elaboración propia, etc.). En los casos en que el usuario utilice sólo parte del documento, haciendo referencia a algunos de los autores/obras originales allí incluidos, consignar que fue tomado de nuestro Documento de Cátedra. Por ejemplo:

E. O. Wrigth (1985), *Classes*, London: Verso, citado en Documento de Cátedra II.1., Plotno, G., Lederman, F. & Krause, M. (2007) “Escalas Ocupacionales”.

Documento de Cátedra 73

Ejemplos complementarios de operacionalización de variables complejas

Autoras: Betina Freidin y Carolina Najmias (2010)

Cátedra de Metodología y Técnicas de la Investigación Social

Profesora Titular: Ruth Sautu

Parte 1: Elaborada por BETINA FREIDIN

El propósito de esta ficha es complementar la bibliografía teórica (obligatoria y optativa) del programa sobre el tema de operacionalización de variables complejas mediante la presentación de ejemplos.¹

Recordemos que el proceso de operacionalización implica pasar del plano conceptual de la definición teórica de los conceptos al plano observacional de selección de indicadores de los mismos. Requiere entonces conceptualizar (acordar y acotar el contenido de los términos teóricos) y operacionalizar (especificar las operaciones o pasos que debemos seguir para asignar los valores de las variables a las unidades de análisis). Clasificamos a las unidades de análisis en función de las categorías que construimos para los indicadores seleccionados e inferimos la presencia de la variable teórica a partir de dicha clasificación. En la selección de los indicadores y sus categorías tenemos que decidir en qué nivel de medición trabajaremos ya que esta decisión incide tanto en la forma en como conceptualizamos los fenómenos como en las posibilidades de análisis estadístico de los datos obtenidos a partir de nuestra clasificaciones. Los objetivos del estudio, el tipo de unidad de análisis (individuos o colectivos) y las características del universo o población obviamente condicionan la selección de variables y sus posibilidades de medición.

El proceso de construcción de variables puede ser más o menos complejo; cuanto más nos alejemos del plano empírico y cuánto más complejas sean las variables mayores operaciones tendremos que llevar a cabo. El caso de medir el logro educativo de los niños que asisten al ciclo primario, tal como lo hace Babini (1976) en su estudio sobre el rol de la familia en el desempeño escolar de los niños en un segmento social de muy bajos recursos² ejemplifica el grado de complejidad que puede presentarse. El estudio buscó analizar la influencia de las características de la familia en el desempeño de los niños en los primeros grados de la escuela primaria. No se partió del supuesto que la escuela cumple adecuadamente su rol de formación ni que las fallas en las carreras escolares de los niños están determinadas por las características de sus familias. El supuesto que articuló el estudio es que la familia constituye una influencia más temprana en términos cronológicos y ejerce una influencia poderosa en la carrera educacional de los individuos. Para llevar a cabo el estudio se seleccionó un universo en el que la escuela no tiene un desempeño eficaz, y se lo limitó a niños escolarizados que estaban cursando tercer grado y que habían residido en distritos de Buenos Aires donde se concentraba la población de villa miseria a fines de 1970.

Dentro del espectro de contenidos posibles que abarca el “medio familiar”, se seleccionaron las siguientes dimensiones: las condiciones materiales de vida, el nivel socioeconómico, y el grado de urbanización familiar. En este ejemplo, no me centraré en cómo se operacionalizaron estas variables postuladas como independientes sino en la variable dependiente, que es el “éxito escolar”. A continuación veremos los pasos que la autora siguió para operacionalizar dicho concepto. Primero especificó qué se entiende por **éxito escolar** en el estudio de referencia, “*por éxito escolar se entiende la satisfacción de los estándares del sistema escolar a una edad esperada*” (Babini 1976:48). Una vez acordada esta definición conceptual, la autora especifica en qué consisten dichos estándares:

“La historia de éxitos y fracasos (promociones y repeticiones) junto con la edad a la que se alcanza determinada posición en la carrera escolar parecen buenos indicadores del éxito escolar, si lo que

¹- Nos referimos a Korn (1984); Lazarsfeld (1984), Mayntz, Holm y Hubner (1975), y Freidin (2008).

² - Este ejemplo está desarrollado en Freidin (2008).

interesa son las oportunidades de satisfacer los estándares reales... También puede medirse el éxito escolar por medio de pruebas objetivas que indican en qué medida se ha logrado la adquisición de conocimientos que teóricamente se requieren en cada etapa de la carrera escolar, es decir, en qué medida se satisfacen los estándares ideales del sistema escolar. Si se combina la información referente a la carrera escolar que los sujetos habrían realizado hasta entonces con el resultado de pruebas de aprovechamiento pueden medirse los logros escolares en esa etapa según la medida en la que habían logrado satisfacer una suma de demandas formales e informales del sistema escolar” (Babini 1976:48).

A partir de esta precisión conceptual y operacional o de procedimiento, se desprenden dos componentes o dimensiones del “**éxito escolar**”:

1. La *carrera escolar* (historia de promociones y repeticiones) → Demandas formales de la escuela
2. El *aprovechamiento escolar* (conocimientos adquiridos) → Demandas informales de la escuela

Para medir la *carrera escolar* se contabilizó el número de repeticiones y la edad de cada niño y se cruzó la información de dichos indicadores para clasificar a los niños según las categorías de carrera escolar (cuatro categorías posibles):

No. de repeticiones	Edad	
	Hasta 10 años	Más de 10 años
0	Exitosa	Medianamente exitosa
1	Medianamente exitosa	Poco exitosa
2 ó más	Poco exitosa	Nada exitosa

Para medir *aprovechamiento escolar*, se computó la nota adquirida en un test de matemática y en uno de lenguaje. Las categorías de las variables fueron “valor promedio de la clase o mayor”, “por debajo del valor “promedio””.

Finalmente se combinaron ambas dimensiones en un índice que permitió clasificar a los niños según su grado de éxito escolar:

Éxito escolar

<i>Carrera escolar</i>	<i>Aprovechamiento escolar</i>	
	Por debajo del promedio	Promedio o más
Nada exitosa	1	2
Poco exitosa	3	4
Medianamente exitosa	5	6
Exitosa	7	8

De este modo quedaron **ocho posibilidades de clasificación** (8 categorías). Según los fines analíticos las categorías fueron agregadas de diferente modo a lo largo del informe o se trabajó solamente con las categorías extremas (1 y 8, los más y menos exitosos).

Pasemos ahora a otro ejemplo en el que se mide un perfil psicológico o variable de personalidad. La medición de este tipo de variables requiere indicadores de inferencia que se construyen a partir de tests o escalas que contienen afirmaciones sobre las cuales los sujetos expresan su grado de acuerdo o desacuerdo (o de falsedad o verdad, como en el caso seleccionado). El ejemplo fue extraído de un artículo que publicó el diario La Nación (7/6/2008) en donde se sintetizan un conjunto de estudios científicos que evaluaron la asociación entre rasgos de la personalidad y el desarrollo de afecciones cardiovasculares crónicas. Con el fin

de utilizar el artículo para ver un ejemplo de operacionalización de variables completamos la información con la consulta uno de los artículos científicos originales en el que se basó el trabajo periodístico.

Más de la mitad de los hipertensos responden a este perfil psicológico

La "personalidad D", un factor de riesgo crónico

En las personas retraídas y propensas a ver siempre "el vaso medio vacío", el aparato cardiovascular es más vulnerable

El corazón no será el centro de las emociones, como creían los antiguos y como cantan los boleros, pero sí es, por diferentes mecanismos que aún están por ser dilucidados del todo, un epicentro que sufre las consecuencias de lo que pasa en el sistema nervioso.

Lo que sí parece cada vez más claro es que si estar de mal humor, triste o enojado o todas esas cosas a la vez pasara a ser lo normal, si estar preocupado fuera una constante aunque no hubiera motivos, y si además resultara muy difícil compartir los sentimientos con las demás personas, nos estaríamos cargando a costas otro importante factor de riesgo de enfermedad coronaria o de hipertensión arterial, entre otras enfermedades crónicas que involucran al aparato cardiovascular.

La relación se sospecha desde hace tiempo, pero actualmente varios científicos intentan medir la importancia epidemiológica de este factor de riesgo, definido como una combinación entre vulnerabilidad al estrés negativo (disestrés) que se manifiesta como una "afectividad negativa" (pesimismo, malhumor, sensación de infelicidad y preocupación constante) y cierta dificultad para el contacto social, a la que los estudiosos dieron en llamar personalidad tipo D.

Aunque cada una de estas características de la personalidad parecen afectar al corazón también por separado, es la combinación de ambas lo que funcionaría de forma sinérgica, potenciando mutuamente sus efectos.

La personalidad tipo D (de distrés, que es el estrés relacionado con la sobrecarga de preocupaciones, más que el estrés desencadenado por el esfuerzo físico) comenzó a ser estudiada como factor de riesgo cardiovascular a fines de la década del noventa, aunque recién en el año 2005 el investigador Johan Denollet publicó en la revista *Psychosomatic Medicine* la guía DS14, que es la que se utiliza para identificar con precisión este tipo de personalidad y evaluar el grado de riesgo que puede representar para los pacientes cardíacos.

"La personalidad tipo D representa un importante factor de riesgo que los cardiólogos deberán tener en cuenta en sus pacientes, sobre todo para las enfermedades crónicas, a diferencia de la depresión, que supone otro tipo de riesgo", aseguró en su reciente paso por Buenos Aires la doctora Angelique Schiffer, investigadora del departamento de Psicología Médica de la Universidad de Tilburg, Holanda, y coautora de trabajos realizados junto con Denollet sobre este tema.

Schiffer participó como disertante en el XVI Congreso Mundial de Cardiología que tuvo a la Argentina como sede, en mayo pasado. Allí resumió, en base a la investigación clínica realizada hasta la fecha, todo lo que hoy se sabe sobre la relación entre el corazón, las arterias y la personalidad tipo D.

Mientras la persona con depresión tiene más riesgo de sufrir un infarto agudo de miocardio, el "paciente D" es más propenso a contraer afecciones crónicas del aparato circulatorio. El dato más significativo para demostrar su influencia es que de una población de personas hipertensas estudiada por los expertos, el 53% resultó coincidir con el perfil descrito como "D".

"La prevalencia de esta característica de la personalidad en la población general va del 13 al 24%, según cada uno de los estudios, por eso es significativo que entre las personas con cardiopatías isquémicas haya habido de un 25 a un 36% de pacientes tipo D", señaló Schiffer como ejemplo.

También entre el 24 y el 45% de las personas con arritmias, el 35% de los que tienen problemas en las arterias periféricas y hasta casi el 30% de los trasplantados de corazón, según dijo, podrían echarle la culpa a su "carácter D".

Relaciones múltiples

Los estudios poblacionales realizados por estos investigadores europeos determinaron que tener una personalidad tipo D no tiene que ver con la edad, ni con la condición socioeconómica, ni con el nivel de educación formal. Y no implica padecer depresión, aunque sí es un factor predisponente. También predispondría a padecer ansiedad, bajos niveles de autoestima y disforia.

Aunque cabe aclarar que hay investigadores ?como el realizado por Martine Habra en 2003? que son críticos con respecto a la importancia de este rasgo del carácter en la salud y afirman que no hay evidencia concluyente de sus efectos sobre las enfermedades cardíacas, otros estudios relacionan a la personalidad D, además, con hiperactividad fisiológica, activación del sistema inmunológico y respuestas inadecuadas a los tratamientos aplicados por el cardiólogo.

Schiffer aseguró, por otra parte, que los pacientes tipo D con insuficiencia cardíaca reportan más síntomas de su enfermedad y se preocupan más por esos síntomas, pero consultan menos.

En su estudio publicado en 2005, Denollet sugiere que las personas con un alto grado de inhibición social tienden a inhibir los signos que pudieran hacer ver a los demás cómo se sienten, como una estrategia para contener las emociones, pero que es justamente esa inhibición la que se relaciona con una reactividad cardiovascular y con un alto grado de variación del ritmo cardíaco.

"Además de ser una relativa falencia para implementar estrategias más adecuadas para regular las emociones, el incremento de la vulnerabilidad por este «estrés interpersonal» es, por sí mismo, una característica promotora de enfermedades", subraya.

La inhibición social ha sido relacionada con altos niveles de catecolaminas (hormonas del estrés, entre las cuales se encuentra la adrenalina) y con aumento de la frecuencia cardíaca y de la presión arterial. Y produce una activación del nervio simpático (regulador de los procesos vitales y otros fenómenos orgánicos) que es la que produciría su efecto sobre el sistema inmunológico, que se registra a nivel de las citoquinas, enzimas que actúan en los procesos inflamatorios.

De hecho, la especialista holandesa planteó la acción por esa vía como posible vía de reducción del riesgo desde la química. Además de una psicoterapia que ayude a ver que hay otras formas de tomarse la vida.

Marcelo Rodríguez

Para identificarse como "D"

Para conocer el grado de riesgo cardiovascular que implica cada una de las afirmaciones que conforman el test DS14, diseñado por el belga Johan Denolle en base a investigaciones clínicas con más de 2500 pacientes, es necesario conocer muchos otros datos, porque la ponderación varía según la edad, el sexo, el estado clínico y muchos otros factores. Pero para saber cuán cerca se está de la "personalidad tipo D" y empezar a pensar cómo cambiar de estilo de vida, las 14 afirmaciones (cada una de las cuales deberá ser calificada con sinceridad como "falsa", "casi falsa", "neutra", "casi verdadera" o "verdadera" según sea el caso) son las siguientes:

1. Establezco contacto fácilmente cuando conozco gente.
2. A menudo, "me ahogo en un vaso de agua" por asuntos insignificantes.
3. Suelo hablarle a extraños.
4. A menudo me siento infeliz.
5. Me irrito con frecuencia.
6. En las relaciones sociales a menudo me siento inhibido.
7. Tengo una visión pesimista de las cosas.
8. Me cuesta iniciar una conversación.

- 9. Frecuentemente estoy mal de ánimo.
- 10. Soy una persona cerrada.
- 11. Prefiero poner distancia respecto de los demás.
- 12. A menudo me encuentro preocupado por algo.
- 13. A menudo me siento decaído.
- 14. No encuentro cosas apropiadas de las que hablar al socializar.

Según la definición de los expertos que reproduce el diario, la **personalidad D** (vulnerabilidad hacia el distres crónico) tiene dos componentes o dimensiones:

- 1) “**afectividad negativa**”³: refiere a pesimismo, malhumor, sensación de infelicidad, y preocupación constante (pueden considerarse subdimensiones).⁴
- 2) **dificultad para el contacto social**.⁵

Para detectar la personalidad D, se aplica una escala estandarizada (type D Scale-14 – DS14) que contiene 14 ítems (indicadores), siete para cada dimensión, según detallamos en el siguiente cuadro (en el mismo indicamos también las subdimensiones de cada dimensión según el artículo de Denollet 2005).

Afectividad negativa	Inhibición social
<p>2. A menudo, me ahogo en un vaso de agua por asuntos insignificantes</p> <p>4. A menudo me siento infeliz</p> <p>5. Me irrito con frecuencia</p> <p>7. Tengo una visión pesimista de las cosas</p> <p>9. Frecuentemente estoy mal de ánimo</p> <p>12. A menudo me encuentro preocupado por algo</p> <p>13. A menudo me siento decaído</p>	<p>1. Establezco contacto fácilmente cuando conozco gente (negativo)</p> <p>3. Suelo hablarle a extraños (negativo)</p> <p>6. En las relaciones sociales a menudo me siento inhibido</p> <p>8. Me cuesta iniciar una conversación</p> <p>10. Soy una persona cerrada</p> <p>11. Prefiero poner distancia respecto de los demás</p> <p>14. No encuentro cosas apropiadas de las que hablar al socializar</p>
<p>---- Ítems (indicadores) que miden la subdimensión dysphoria</p> <p>---- Ítems (indicadores) que miden la subdimensión irritabilidad</p> <p>---- Ítems (indicadores) que miden la subdimensión preocupación o ansiedad</p>	<p>---- Ítems (indicadores) que miden la subdimensión falta de desenvolvimiento social</p> <p>---- Ítems (indicadores) que miden la subdimensión incomodidad en la interacción social</p> <p>---- Ítems (indicadores) que miden la subdimensión reticencia</p>

³ - La “negatividad afectiva” es la tendencia a experimentar emociones negativas en distintas situaciones y a través del tiempo; la inhibición social refiere a la tendencia a inhibir la expresión de emociones y comportamientos en la interacción social para evitar la desaprobación de los otros. Las personas con inhibición social alta tienden a ser inhibidos, tensos, e inseguros en la interacción con otros (definiciones extraídas de Denollet, J [2005] DS14: Standard Assesment of Negative Affectivity, Social Inhibition, and Type D Personality, *Psychosomatic Medicine*, 67:89-97).

⁴ - En uno de los trabajos originales sobre el que se basa el artículo de La Nación, se especifica que la negatividad afectiva refiere a dysphoria (malestar o infelicidad), ansiedad o preocupación, e irritabilidad (Denollet 2005).

⁵ - En el trabajo original se especifica que la inhibición social refiere conceptualmente a la incomodidad en las interacciones con otros, reticencia, y falta de desenvolvimiento social.

Se solicita a los sujetos que se autoevalúan en cada ítem que describe distintos rasgos de la personalidad según una escala de 5 valores (0 falso; 1 bastante falso; 2 neutro; 3 bastante verdadero, y 4 verdadero).⁶ Por lo tanto los sujetos pueden tener un puntaje que va de 0 a 28 puntos en cada dimensión. El punto de corte en ambas escalas es el puntaje 10. Se considera que los sujetos tienen personalidad D si obtienen un puntaje igual o mayor a 10 en cada dimensión.

El último ejemplo que vamos a ver refiere al estudio de las migraciones internacionales y se basa en la **Encuesta Complementaria de Migraciones Internacionales llevada a cabo por el INDEC conjuntamente con el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas del 2001.**⁷ La encuesta se relevó específicamente en hogares con migrantes limítrofes. Se buscó captar la diversidad de los desplazamientos internacionales de población y contar con información estadística hasta el momento desconocida de la movilidad espacial. Se incluyeron varios módulos temáticos, entre ellos uno que refiere a las características del hogar en cuanto a los **vínculos que mantiene con el país de origen o referencia.** Esta variable capta los lazos materiales y sociales formales e informales que mantienen los miembros del hogar con sus compatriotas sea en el país de origen o con la comunidad étnica radicada en la Argentina. Según se indica, para la variable vínculos se relevaron las siguientes dimensiones:

- Conservación de vínculos interpersonales en el país de origen
- Conservación de vínculos interpersonales con compatriotas residentes en otras provincias argentinas
- Conservación de propiedades en el país de origen
- Medios de comunicación con el país de origen
- Cooperación con otros hogares de compatriotas en lugar de residencia actual
- Participación activa en organizaciones civiles

En el Informe Metodológico no se detallan los indicadores seleccionados para cada dimensión ni se incluye el cuestionario que se utilizó para hacer el relevamiento. Pero podemos pensar algunos indicadores que posiblemente se utilizaron o podrían haberse utilizado. Por ejemplo, para la dimensión *conservación de vínculos interpersonales con compatriotas residentes en el país de origen* podríamos incluir los siguientes indicadores-preguntas en el cuestionario:

1. Tiene parientes en su lugar de origen?

- No
- Sí (especificar relación de parentesco)

[para los que tienen parientes] 2. Mantiene vínculos o comunicación con ellos?

- Sí, con todos
- Sí, con algunos (especificar con quienes)
- No

[para los que mantienen vínculos]

3. De qué modo?

- Por teléfono
- Por carta
- Por Internet (email, chateo)
- Otro (especificar)

4. Con qué frecuencia se comunica con ellos?

- Todos los días
- Semanalmente
- Cada quince días aproximadamente

⁶ - En la investigación de Denollet (2005) la escala se aplicó a tres poblaciones distintas: población general, pacientes cardíacos, y pacientes con hipertensión arterial. Se entrevistaron 3813 personas en total.

⁷ - *Encuesta Complementaria de Migraciones Internacionales (ECMI). Informe metodológico.* INDEC.

1 vez por mes aproximadamente
Menos de una vez por mes

La misma secuencia de preguntas podría hacerse indagando sobre amigos y/o allegados. Los dejo pensando en cómo podríamos construir el sistema de categorías de esta dimensión y seleccionar indicadores para las otras dimensiones.

Parte 2: Elaborada por CAROLINA NAJMIAS

Problemas del trabajo en la sociedad industrial.

VARIABLE COMPLEJA: NIVEL DE SATISFACCION LABORAL

CATEGORIAS de la variable compleja (varias opciones):

- i. **Muy insatisfecho / Bastante insatisfecho / Algo insatisfecho / Indiferente / Algo satisfecho / Bastante satisfecho / Muy satisfecho**
- ii. **Satisfecho / Indiferente / Insatisfecho**
- iii. **Nivel de satisfacción nulo / bajo / medio / alto**

Nivel de medición: ordinal

La variable satisfacción laboral se relaciona con otras variables como:

Salud (física, mental, longevidad, etc.)
Abandono del trabajo
Ausentismo
Actividades de protesta
Productividad (desempeño en la tarea)
Trabajo contra-productivo
Etc.

(Gamero Burón, 2003)

Universo de estudio: todas las personas ocupadas –que trabajan- (como mínimo; puedo acotar más acorde a los objetivos, por ej. médicos de hospitales, obreros de fábricas, empleados administrativos de empresas, empleados públicos, docentes universitarios, etc.).

Unidad de análisis: cada una de las personas ocupadas...

Si se “sumasen” los valores de cada uno de los trabajadores en cada empresa en lo que hace a satisfacción laboral podríamos comparar entre empresas los porcentajes de trabajadores satisfechos en cada una. En este caso la unidad de análisis sería cada empresa (y el valor que le corresponde se obtiene a partir de conocer la satisfacción laboral de cada trabajador –que así pasaría a ser **unidad de recolección**-).

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL

DEFINICIÓN NOMINAL: evaluación global que los propios trabajadores realizan de sus empleos en función de sus propias expectativas y aspiraciones; respuesta actitudinal y/o afectiva/ emocional (Gamboa et al., 2007) (variable que da cuenta de un juicio subjetivo).

Existen definiciones de la satisfacción laboral unidimensionales y multidimensionales, no necesariamente incompatibles entre ellas. Las primeras refieren a la satisfacción laboral como una actitud o estado emocional general hacia el trabajo. Las segundas la definen como un conjunto de actitudes o sentimientos hacia el trabajo

y los aspectos relacionados con él. De manera combinada se puede definir como una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización (Berrios Martos, Landa, Aguilar Luzón, 2006).

DEFINICIÓN REAL (DIMENSIONES)

Satisfacciones e insatisfacciones respecto de las distintas dimensiones del trabajo:

- Intrínsecas: factores relacionados con la tarea en sí misma / naturaleza de las tareas desempeñadas (Gamero Burón, 2003; Berrios Martos, Landa, Aguilar Luzón, 2006)
- Extrínsecas: factores externos al empleado, ligadas al contexto o ambiente en que desempeña la tarea (Gamero Burón, 2003; Berrios Martos, Landa, Aguilar Luzón, 2006)

Otros enfoques teóricos podrían definir más dimensiones o dimensiones diferentes, por ejemplo Gamboa et al. (2007) incluye una dimensión social.

DEFINICIÓN OPERACIONAL (INDICADORES) Los indicadores (referentes empíricos) que se eligen para medir en cada dimensión la satisfacción laboral, e incluso las dimensiones que se propongan, pueden/ deben modificarse según el universo al que se aplique. Cada ocupación tiene otras características; al mismo tiempo, homogeneizar la medida permite comparar entre ocupaciones u organizaciones. Los indicadores en tanto que variables tiene cada uno su propia definición y sistema de categorías (incluimos sólo el correspondiente al primer indicador, que en este ejemplo se repite en los otros).

- Dimensión intrínseca: nivel de satisfacción con...
 - o variedad de tareas a realizar
Categorías: Muy insatisfecho / Bastante insatisfecho / Algo insatisfecho / Indiferente / Algo satisfecho / Bastante satisfecho / Muy satisfecho
 - o dificultad / habilidades que requiere el puesto
 - o interés
 - o oportunidades para el aprendizaje
 - o autonomía
 - o participación en la toma de decisiones
 - o Etc.
- Dimensión extrínseca: nivel de satisfacción con...
 - o salario/ salario
 - o horas de trabajo / horario
 - o seguridad / estabilidad laboral
 - o oportunidades de promoción
 - o condiciones físicas:
 - limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
 - entorno físico y el espacio
 - iluminación
 - ventilación
 - temperatura
 - o relaciones interpersonales establecidas en el trabajo
 - relaciones con la supervisión y/o con los jefes
 - relaciones con los compañeros (grupo del empleado)
 - relaciones con los subordinados
 - relaciones con los clientes (si las hay)
 - o Etc.

No es lo mismo la satisfacción con el salario o con las horas de trabajo (juicio subjetivo) que el salario o las horas de trabajo como variables (objetivas). Lo mismo se aplica para otros indicadores.

(Gamboa et al., 2007; García-Ramos, Luján-López Martínez-Corona, 2007)

CUESTIONARIO S20/23 (Meliá y Peiró, 1989; 1998)

Nos permite, luego de aplicarlo, asignar a cada caso un valor para cada categoría de cada indicador.

Para cada pregunta las opciones de respuesta son:

	1. Muy
Insatisfecho	2. Bastante
	3. Algo
4. Indiferente	
	5. Algo
Satisfecho	6. Bastante
	7. Muy

CONSIGNA:

Identifiquen a qué indicador y dimensión corresponde cada pregunta.

Si para alguna pregunta no encuentran a qué indicador corresponde, ármenlo.

Si para algún indicador no encuentran una pregunta, redáctenla.

Piensen qué otros indicadores podrían seleccionarse para medir la satisfacción laboral. ¿Qué otras dimensiones?

1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan
4. El salario que usted recibe
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo
8. La iluminación de su lugar de trabajo
9. La ventilación de su lugar de trabajo
10. La temperatura de su local de trabajo
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa
12. Las oportunidades de promoción que tiene
13. Las relaciones personales con sus superiores
14. La supervisión que ejercen sobre usted
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa
18. El apoyo que recibe de sus superiores
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales

Indique cuál es su grado de satisfacción con relación a su situación actual en el trabajo o actividad principal.

En algunos estudios la satisfacción es medida por dimensiones para la empresa mejorar la satisfacción de sus empleados.

La medida global serviría para entender, por ejemplo, las posibilidades de que un empleado decida dejar un empleo.

INDICE: medida resumen que surge de la combinación de todos los indicadores.

Una vez que se obtiene el valor global de cada caso debe ubicárselo bajo una categoría de la variable compleja.

código	Categoría	valor numérico	rango suma ind.
1.	Muy Insatisfecho	0	0
2.	Bastante Insatisfecho	1	
3.	Algo Insatisfecho	2	
4.	Indiferente	3	
5.	Algo Satisfecho	4	- 138
6.	Bastante Satisfecho	5	
7.	Muy Satisfecho	6	

Si el valor de cada opción de respuesta a cada indicador fuera entre 0 y 6, y el peso de cada indicador fuera el mismo, entonces el rango del índice total sería entre 0 y 138 (en base a Villagómez Amezcua, Hernández Castañón, Villarreal Ríos, 2003).

Este valor se dividiría según la cantidad de categorías propuestas para la variable compleja, 7, 3 ó 4. Por ejemplo:

Categorías	Códigos agrupados	
Insatisfecho	1-3	1-2
Indiferente	4	3-5
Satisfecho	5-7	6-7

Son decisiones de orden teórico y se relacionan con el tipo de análisis que se desea realizar.

Ejemplo reelaborado en base a:

Gamboia, J. P., Gracia, F. J., Ripoll, P. Peiró, J. M. (2007) “La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral”. *WP-EC 2007-01*. Disponible en:

<http://www.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpasec-2007-01.pdf>

Gamero Burón, C. (2003). “Análisis Económico de la Satisfacción Laboral”. Tesis de Doctorado. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Málaga, España. Disponible en

<http://www.eumed.net/tesis/cgb/index.htm>

García-Ramos, M., Luján-López, M. E., Martínez-Corona M. de los A. (2007). “Satisfacción laboral del personal de salud”. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 15(2): 63-72. Disponible en

<http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/F74636A9-F06D-41A5-9BF1-D7F20359344A/0/RevEnf2022007.pdf>

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). “Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23”. Disponible en

http://www.uv.es/melajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). “La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23” [“The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire”]. *Psicologemas*, 5, 59-74. Disponible en

http://www.uv.es/~melajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Villagómez Amezcua, M. M., Hernández Castañón, A., Villarreal Ríos, E. (2003). “Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia”. *Rev Med IMSS*, 41 (5): 399-405. Disponible en

<http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2003/im035f.pdf>

Berrios Martos, M. P., Landa, J. M. A., Aguilar Luzón, M. de C. (2006). “Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. □Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería”. *Index Enferm*, 15 (54): 30-34. Disponible en

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962006000200006&script=sci_arttext