

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

(INSHT, 2001)

Por: Fernando Mansilla Izquierdo

(Realizado por Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo en 1993)

(INSHT, 2001)

INSHT (2001). *Estrés Laboral* (documento divulgativo). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

LISTAS DE CONTROL

A. Lista de control sobre el contenido del trabajo

La lista de control sobre el contenido del trabajo consta de 19 preguntas.

Conteste '**Sí**' si está de acuerdo con la pregunta. Luego podrá calcular la puntuación total sumando el número de '**síes**'. La puntuación deberá ser lo más baja posible. Cuanto mayor sea el número de respuestas afirmativas, mayor será el número de problemas en lo que respecta al contenido y organización del trabajo. Todas las respuestas afirmativas merecen una atención particularizada.

Si No

- 1 Es común el trabajo cíclico y corto. Una tarea es cíclica y corta, cuando debe empezarse repetidamente no más de minuto y medio después de terminada la anterior, el ciclo, por lo tanto, dura menos de minuto y medio.
- 2 Son comunes las tareas aburridas o monótonas(tareas que pronto se hacen rutinarias).
- 3 Son comunes las tareas que exigen una concentración intensa(de la que uno no puede sustraerse).
- 4 El trabajo del departamento está segmentado. Cada persona hace una pequeña aportación al 'producto'que sale de él.
- 5 El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional, debido, por ejemplo, al contacto con los pacientes, clientes, alumnos, etc.
- 6 El trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir o a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar.
- 7 En el departamento hay puestos de trabajo que se desempeñan en soledad.

- 8 Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos.
- 9 Con frecuencia los demás departamentos no preparan el trabajo suficientemente.
- 10 Con frecuencia los demás departamentos no prestan suficiente apoyo.
- 11 Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria, los instrumentos o el software.
- 12 No hay consultas regulares sobre el trabajo o, si las hay, generalmente no se prestan a hablar de los problemas laborales.
- 13 Los trabajadores tiene pocas posibilidades, o ninguna de decidir sobre su propio ritmo de trabajo.
- 14 Dentro de ciertas normas generales, los trabajadores tiene pocas posibilidades, o ninguna, de decidir su propio método de trabajo.
- 15 Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí en caso necesario.
- 16 Los trabajadores no reciben suficiente información sobre los resultados de su trabajo.
- 17 Durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros.
- 18 Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema.
- 19 Generalmente, los trabajadores no pueden ponerse directamente en contacto con un compañero o con el supervisor de otro departamento para comentar los problemas.

Total de 'Síes':

B. Lista de control sobre las condiciones de trabajo

La lista de control sobre las condiciones de trabajo contiene 16 preguntas a las que pueden responder todos los departamentos o puestos. En todos los casos, la respuesta es un '**sí**' o un '**no**'. La puntuación final de cada puesto o departamento se obtiene sumando las puntuaciones indicadas en el margen.

Cuanto más alta sea la puntuación, mayor es el número de problemas en lo que respecta a las condiciones de trabajo. Todas las preguntas puntuadas con un '1' indican que en ese aspecto se requieren mejoras urgentes.

Los **Síes** puntúan 0 y los **Noes** puntúan 1.

1	Si	No
1 ¿Pasa el trabajador más de cuatro horas trabajando sentado?		
Si es así, ¿dispone de una buena silla?		
Si no, ¿dispone de un apoyo vertical?		

- 2 ¿Puede el trabajador dejar periódicamente su lugar de trabajo?
- 3 ¿Exige el puesto trabajar continuamente inclinado o en una postura forzada?
- 4 ¿Debe el trabajador levantar frecuentemente objetos pesados o utilizar mucha fuerza?
- 5 ¿Hay suficiente luz para hacer bien el trabajo?
- 6 ¿Se produce reflejos o deslumbramientos molestos durante la ejecución del trabajo?
- 7 ¿Se producen niveles altos o molestos de ruido en el lugar de trabajo?
- 8 ¿Es la temperatura del lugar de trabajo demasiado alta o demasiado baja?
- 9 ¿Hay corrientes de aire molesta en el lugar de trabajo?
- 10 ¿Están los puntos de información (instrumentos, luces, señales acústicas, etc.) convenientemente señalados y son fácilmente comprensibles?
- 11 ¿Son fácilmente accesibles los medios de control (botones, manivelas, etc) y están colocados lógicamente?
- 12 ¿Se producen situaciones peligrosas en el lugar de trabajo?
- 13 ¿Se producen vibraciones molestas en las manos, brazos o cuerpo durante el trabajo?
- 14 ¿Hay riesgos para la salud derivados de la exposición a productos químicos?
- 15 ¿Existen peligro de infección?
- 16 ¿Existe peligro de radiación (por ejemplo, materiales o procesos radiactivos)?

Puntuación Total:

C. Lista de control sobre las condiciones de empleo

La lista de control sobre las condiciones de empleo contiene 13 preguntas que conviene sean respondidas por cada departamento o puesto por separado.

Puede utilizarse asimismo para hacerse una idea de las condiciones de empleo en la empresa en conjunto. Deben sumarse las respuestas de la columna de la derecha. Cuantas más cruces haya en ella, más críticas hay contra la política social de la empresa y mayores serán las posibilidades de que las condiciones de empleo produzcan estrés. La empresa debería prestar una atención particular a cada cruz de dicha columna.

Sí No

- 1 ¿Hay suficientes oportunidades de desarrollo de carrera profesional?
- 2 ¿Hay suficientes oportunidades de educación y formación?

- 3 ¿Están amenazados los puestos de trabajo de la Empresa como resultado, por ejemplo, de una reorganización?
- 4 ¿Es buena la remuneración (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otros sitios?
- 5 ¿Pueden decidir los trabajadores cuándo tomar sus días libres?
- 6 ¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?
- 7 ¿Se recurre con frecuencia a contratos temporales?
- 8 ¿Se recurre con frecuencia a trabajadores temporales?
- 9 ¿Se cubren rápidamente las vacantes?
- 10 ¿Puede la gente ser sustituida durante una baja por enfermedad?
- 11 ¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc)?
- 12 ¿Se aplican salarios normales o salarios a destajo?
- 13 ¿Es bueno el servicio de comedor?

Puntuación Total de la columna derecha:

D. Lista de control sobre las relaciones sociales en el trabajo.

La lista de control sobre las relaciones sociales contiene 10 preguntas que conviene sean respondidas por cada departamento o puesto por separado.

Puede utilizarse asimismo para hacerse una idea de la empresa en su conjunto. La puntuación total puede calcularse sumando las respuestas negativas a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 10 junto con las respuestas negativas a las preguntas 6, 8 y 9. Cuanto mayor sea la puntuación, más problemas habrá en lo que respecta a la cooperación, participación y clima de trabajo.

Se deberá prestar una atención particular a cada respuesta negativa a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 10 y a cada respuesta afirmativa a las preguntas 6, 8 y 9.

Sí No

- 1 ¿Se tiene suficientemente en cuenta en la gestión diaria la opinión de los trabajadores?
- 2 ¿Se presta suficiente apoyo en el trabajo en la gestión diaria?
- 3 ¿Están los trabajadores suficientemente informados de los cambios producidos en la Empresa?
- 4 ¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?
- 5 En caso necesario ¿pueden los trabajadores pedir ayuda a uno o más compañeros?

- 6 ¿Están los trabajadores vigilados demasiado de cerca en su trabajo?
- 7 ¿Existe un sistema de consultas en el trabajo que funcione bien?
- 8 ¿Se producen casos de discriminación (por razón del sexo, la raza, etc)?
- 9 ¿Se producen casos de acoso sexual?
- 10 ¿Se valora lo suficiente el trabajo que se realiza?

Puntuación Total:

ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Overall Job Satisfaction Scale)

Por: Fernando Mansilla Izquierdo

Contactar al autor

(Warr, Cook y Wall, 1979) (INSHT 1995. NTP 394)

War P.; Cook J. y Wall T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 11-28.

INSHT (1995). NTP 394: *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Nombre.....

Lugar de trabajo

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1.	Condiciones físicas del trabajo.							
2.	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3.	Tus compañeros de trabajo.							
4.	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5.	Tu superior inmediato.							
6.	Responsabilidad que se te ha asignado.							
7.	Tu salario.							
8.	La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
9.	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.							
10.	Tus posibilidades de promocionar.							
11.	El modo en que tu empresa está gestionada.							
12.	La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13.	Tu horario de trabajo.							
14.	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
15.	Tu estabilidad en el empleo.							

La Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencias de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

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

- Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Aplicación

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto cumplimentadas y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

Es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como factor que puede generar perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas. A modo de orientación se propone la siguiente formulación:

'Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho...) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer'.

Cumplimentación

Quienes cumplimentan la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

CORRECCIÓN DE LA PRUEBA

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

Valoración

Las altas puntuaciones indican un elevado nivel de satisfacción. Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas.

Por tanto esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

(INSHT 1988. NTP 213)

Por: Fernando Mansilla Izquierdo

[Contactar al autor](#)

INSHT (1988). NTP 213: *Satisfacción laboral: encuesta de evaluación*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Presenta por separado las dos partes en que se divide. La primera parte es un cuestionario de 8 preguntas directas cerradas, que piden al sujeto se defina respecto a cada una de las dimensiones consideradas, expresando claramente sus actividades, de forma que posteriormente pueda hacerse un análisis estadístico y correlacional con grupos homogéneos de examinados.

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO (1ª Parte)

Nombre.....

Lugar de trabajo.....

A continuación tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados con su trabajo, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción. Por favor, ponga una cruz dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:

M=MUY SATISFECHO

B=BASTANTE P=POCO

N=NADA

- | | M | B | P | N |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. ¿Esta Vd. satisfecho con su salario?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. ¿Con el tipo de trabajo que hace?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. ¿Con los empleados que dependen de Vd? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. ¿Con los jefes y superiores? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ¿Con los compañeros?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. ¿Con sus posibilidades de ascenso? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. ¿Con la organización del trabajo que actualmente tiene? ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

CONTANDO TODAS LAS COSAS

- | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. ¿Qué satisfacción tiene usted en su empresa? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Instrucciones

Retroceda mentalmente en el tiempo hasta el día y momento en que Usted experimentó una gran satisfacción por algo relacionado con su trabajo. Y también a ese otro momento en que se sintió extremadamente descontento por algo relacionado con su vida de trabajo.

Piense unos momentos y escriba brevemente lo que pasó, en los espacios en blanco que siguen a las dos cuestiones que se le planteen a continuación:

1. Por favor, describa un hecho que a lo largo de su vida de trabajo (bien en su empresa actual o en otra anterior) le haya producido una gran satisfacción, o la mayor satisfacción que recuerda:

	FACTOR N°

2. Describa asimismo un hecho de su vida de trabajo que le haya provocado una gran insatisfacción o disgusto:

	FACTOR N°

3. Anote en los recuadros de la derecha los factores que a su juicio han sido causantes de las situaciones (tres como mínimo en cada casilla, escogidos de entre los que enumeramos a continuación).

FACTORES	DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES
1. LOGROS	Metas alcanzadas, resultados o rendimientos del trabajo, sentimiento del deber cumplido
2. RECONOCIMIENTOS	De su trabajo; procedente de jefes, compañeros, subordinados, etc; elogios, censuras.
3. EL TRABAJO MISMO	Trabajo atrayente, creativo, desafiante, variado.
4. RESPONSABILIDAD	Nivel de supervisión. Responsable de su propio trabajo o del de otros. Trabajo importante
5. PROMOCION	Cambio de nivel o posición. Posibilidad de ascenso. Formación a cargo de la empresa.
6. COMPETENCIA DEL SUPERIOR	Competencia de la Organización y Dirección de la empresa. Sistema de administración. Claridad de políticas

SISTEMA DE PUNTUACIÓN Y EVALUACIÓN

Obtención de índices cuantitativos de Satisfacción Laboral

Mediante la evaluación de la primera parte obtenemos un índice de satisfacción general y otros parciales respecto al salario, al tipo de trabajo, a los subordinados, a los directores o superiores, a la promoción y a la organización.

Los porcentajes correspondientes al grupo analizado en cada una de las casillas de clasificación se multiplican por el número de ponderación asignado y el total de la suma se divide por 300. Con lo que los índices obtenidos oscilan entre un máximo de ponderación de +1 y un mínimo de cero, sin tener el punto medio (0,5) significación estadística.

Como es fácil de ver, lo que se intenta es cuantificar los resultados para poder establecer comparaciones en la intensidad y generalidad de los procesos estudiados. De forma que cada índice es una variable unidimensional que nos da la siguiente fórmula:

$$I = (3M + 2B + P) / 300$$

donde M representa el porcentaje de las personas que en ese grupo manifestaron estar Muy Satisfechas, B el porcentaje de aquéllas que manifestaron estar Bastante Satisfechas y P el porcentaje de las que contestaron estar Poco Satisfechas.

Los índices calculados por aplicación de la fórmula anterior pueden aplicarse a los siguientes aspectos que consideramos se dan en la satisfacción. Obtenemos así los siguientes índices de satisfacción:

- Con el salario percibido
- Con el tipo de trabajo
- Con los subordinados
- Con los directores o superiores
- Con los compañeros
- Con la promoción
- Con la organización
- Índice general de satisfacción en el trabajo

Es muy importante insistir en que los valores obtenidos de esta manera no deben interpretarse como una medida cardinal del fenómeno, sino tan sólo ordinal, debido a la imposibilidad de conocer el nivel cero de la satisfacción y su unidad de medida. Los resultados de un grupo pueden gratificarse de diversos modos.

Análisis cualitativo

Se puede realizar de varias maneras. Sugerimos utilizar el método del perfil de Herzberg que compara en un cuadro bipolar las frecuencias de los motivos de satisfacción e insatisfacción. Agrupa los primeros en logros, reconocimiento de méritos, gusto por el trabajo propiamente dicho, responsabilidad y la promoción. Entre los determinantes de insatisfacción la política y administración de la empresa, la vigilancia excesiva, los salarios y las condiciones de trabajo.

BURNOUT MEASURE

(Pines y Aronson, 1988)

Por: Fernando Mansilla Izquierdo

Contactar al autor

Pines, A. y Aronson, E. (1988). Career Burnout: Causes and cures. New York: The Free Press.

El Burnout Measure (BM) de es una escala de tipo Likert de 21 ítems con siete opciones de respuesta, que va desde nunca (1) a todos los días (7) y que mide las tres dimensiones del burnout que los autores conceptualizaron:

- Agotamiento Físico, caracterizado por fatiga, agotamiento físico, sensación de destrucción y abatimiento (7 ítems).
- Agotamiento Emocional, compuesto por sensación de depresión, agotamiento emocional y burnout (7 ítems).
- Agotamiento Mental, formado por sensaciones de infelicidad, inutilidad y rechazo, falta de ilusión y resentimiento hacia las personas (7 ítems).

La puntuación en estas tres dimensiones se combina en una puntuación única que es la suma de los 21 ítems, de tal forma que se pueden alcanzar puntuaciones entre 21 y 147.

BURNOUT MEASURE

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él.

No existen respuestas correctas o incorrectas.
Este cuestionario es confidencial.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

1. Nunca
2. Alguna vez al año
3. Una vez al mes
4. Algunas veces al mes
5. Una vez por semana
6. Algunas veces por semana
7. Todos los días

Agotamiento emocional	1	2	3	4	5	6	7
1. Me siento deprimido							
2. Estoy emocionalmente agotado							
3. Me siento quemado							
4. Me siento atrapado							
5. Estoy preocupado							
6. Me siento desesperado							
7. Me siento ansioso							
Agotamiento mental							
1. Soy feliz							
2. Soy infeliz							
3. Tengo un buen día							
4. Me siento inútil							
5. Me encuentro optimista							
6. Me siento desilusionado							
7. Me siento rechazado							
Agotamiento físico							
1. Me encuentro cansado							
2. Estoy agotado físicamente							
3. Me encuentro destrozado							
4. Me siento sin fuerzas							
5. Me encuentro desgastado							

6. Me siento débil							
7. Me siento energético							