



ANEXO 1

Estudio Internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos

Presentación

El presente cuestionario es el instrumento de un estudio internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos. No es un *examen* de respuestas *buenas o malas, correctas o erróneas*, sino una de las herramientas de una investigación orientada, en último término, a la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo y a la promoción de organizaciones saludables. El presente estudio es dirigido a nivel internacional por la Universitat Autònoma de Barcelona y en Colombia es dirigido por la Universidad de Manizales. Todos los puntos de vista expresados en el cuestionario son relevantes. La información recogida será procesada informáticamente y analizada globalmente, respetándose la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de las personas y centros participantes.

Le agradecemos de antemano su disposición a responder el cuestionario, el tiempo y la atención que le va a dedicar y la valiosa información que nos va a proporcionar. Por favor, procure responder todas las preguntas.

Coordinador General del Proyecto: **Josep M Blanch**
Catedrático de Psicología Social Aplicada
josepmaria.blanch@uab.cat
(+34) 93 581 1326

Responsable local:

Ciudad:
E-mail:

País:
Tel:

DATOS CENSALES

Marque con una **X** la casilla de la respuesta elegida

Sexo: Mujer
 Hombre

Año de nacimiento: 19____

Ámbito de especialización y práctica profesional:

Educación

- Superior
 Media
 Básica
 Otro: _____

Salud

- Medicina
 Enfermería
 Auxiliar clínico
 Otro: _____

Antigüedad en la profesión: ____ años

Antigüedad como profesional en la organización: ____ años

31. Situación contractual: Contrato permanente (estable)
 Contrato temporal (inestable)

-> *En caso de contrato temporal:*
 menor a un año
 entre uno y tres años

32. Tiempo de dedicación laboral en la organización: Jornada completa
 Tiempo parcial
 Otra: _____

33. Dedicación elegida... Voluntariamente
 No voluntaria

34. Responsabilidades directivas (actuales o pasadas) en la organización:

Sí
 No

35. Carácter de la organización:

Pública
 Privada
 Mixta

1. Valore los siguientes aspectos de las CONDICIONES DE TRABAJO en su organización

	Pésimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Óptimo
Entorno físico, instalaciones y equipamientos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Recursos materiales y técnicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Prevención de riesgos laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Compañerismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Respeto en el grupo de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Reconocimiento del propio trabajo por colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Organización general del trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Retribución económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Calidad del contrato laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Conciliación trabajo – vida privada y familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Autonomía en la toma de decisiones profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Justicia en la contratación, la remuneración y la promoción	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Oportunidades para la formación continua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Vías de promoción laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Participación en las decisiones organizacionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Relaciones con la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Evaluación del rendimiento profesional por la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Apoyo recibido del personal directivo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

2. La actual ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO en mi institución...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
Satisface mis intereses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me exige según mis capacidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Responde a mis necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Encaja con mis expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Se ajusta a mis aspiraciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Concuerda con mis valores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Facilita que mis méritos sean valorados con justicia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Estimula mi compromiso laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me permite trabajar a gusto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me motiva a trabajar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me da sensación de libertad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me hace crecer personalmente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me permite desarrollar mis competencias profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me proporciona identidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me hace sentir útil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

3. Ante las DEMANDAS de mi organización...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
Me adapto a la política del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Asumo los valores de la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acepto que me digan cómo debo hacer mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Interiorizo fácilmente las normas establecidas en mi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me identifico con el espíritu de los cambios propuestos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aplico el protocolo ante cualquier dilema de conciencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me ajusto a los tiempos y ritmos de trabajo fijados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. Puntúe la importancia personal que usted le da a los siguientes VALORES:

	Mínima	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Máxima
Familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Salud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Dinero	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tiempo libre	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

5. Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
Al final de la jornada, ya he terminado todo lo que debía hacer	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tengo tiempo suficiente para hacer bien todo lo que debo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Se me acumulan tareas pendientes a lo largo de la semana	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me llevo tareas laborales a casa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
En fines de semana y vacaciones, necesito terminar trabajo atrasado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

6. Considerando las actuales TENDENCIAS en el mundo del trabajo, pienso que...

	Total desacuerdo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total acuerdo
Carece de sentido ofrecer un servicio no rentable	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Hay que adaptarse a la flexibilización laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Las decisiones se deben tomar de acuerdo al coste-beneficio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Es urgente abandonar las prácticas ineficientes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Competir es un modo natural de trabajar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Un servicio es bueno en la medida en que es un buen negocio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Sería irracional resistirse a la lógica de la productividad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Quien desee tener un buen servicio debe pagarlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
El mercado pone a cada cual donde merece estar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
La profesionalidad exige atender con eficiencia cualquier demanda de la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
En algunas situaciones, la ética profesional obliga a desviarse de algunas pautas de la gerencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Todas las normas de la organización están para ser cumplidas con profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Si la organización no da los medios suficientes, no se debe cumplir con las metas impuestas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
En un conflicto de intereses entre organización y usuarios, a veces hay que aliarse	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
La escasez de medios se debe compensar con profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
La lealtad a la institución es el primer imperativo de la profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
La ética profesional compromete a cuestionar algunas pautas de la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Cada profesional debe defender en primer lugar los intereses de su organización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A veces, el código ético obliga a enfrentarse a decisiones de la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
La eficiencia va en contra de la calidad del trato profesional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
La sobrecarga de trabajo deteriora mi profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mis condiciones de trabajos son contrarias a los valores de mi profesión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mi vocación profesional está reñida con mi trabajo actual	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

7. Puntúe la importancia de estos VALORES en la gestión de una buena organización de servicios humanos

	Mínima	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Máxima
Rentabilidad económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Calidad del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Bien común	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Competitividad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Calidad de vida laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Productividad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Ética de servicio público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Eficiencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Espíritu de negocio privado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Análisis coste-beneficio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Satisfacción de las personas atendidas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

8. Actualmente, por mi trabajo, siento...

insatisfacción	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	satisfacción
inseguridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	seguridad
intranquilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tranquilidad
Impotencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	potencia
malestar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	bienestar
desconfianza	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	confianza
incertidumbre	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	certidumbre
confusión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	claridad
desesperanza	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	esperanza
dificultad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	facilidad
insensibilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	sensibilidad
irracionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Racionalidad
incompetencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	competencia
inmoralidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Moralidad
maldad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Bondad
fracaso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	éxito
incapacidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	capacidad
pesimismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	optimismo
ineficacia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	eficacia
inutilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	utilidad

9. En los últimos años...

	Baja	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Sube
Mi motivación por el trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mi identificación con los valores de la organización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mi rendimiento profesional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
La calidad de mis condiciones de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mi autoestima profesional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mi confianza en mi futuro profesional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mi calidad de vida laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
El sentido de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Mi estado de ánimo laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mis oportunidades de promoción laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi sensación de seguridad en el trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi participación en las decisiones de la organización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi satisfacción con el trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi realización profesional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El nivel de excelencia de mi organización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi eficacia profesional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi compromiso con el trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi competencia profesional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Actualmente, por mi trabajo, experimento...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
Trastornos digestivos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Dolores de cabeza	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Insomnio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Dolores de espalda	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tensiones musculares	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Sobrecarga de actividad laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Desgaste emocional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Agotamiento físico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Saturación mental	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mal humor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Baja realización profesional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Trato despersonalizado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Frustración	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

11. Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
Siento agotamiento emocional por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha "consumido"	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Soy capaz de resolver eficazmente los problemas surgidos en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Siento que mi trabajo me ha "quemado"	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
He perdido entusiasmo por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
En mi opinión, hago bien mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
He realizado muchas cosas valiosas en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Hoy me pregunto con más cinismo sobre la utilidad de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Dudo sobre el valor de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tengo seguridad de que en mi trabajo soy eficaz acabando las cosas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
En mi trabajo me siento lleno de energía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mi trabajo tiene sentido y propósito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Estoy entusiasmado con mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa alrededor de mí	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mi trabajo me inspira	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Estoy orgulloso del trabajo que hago	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Estoy inmerso en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi trabajo es retador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me “dejo llevar” por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Soy muy persistente en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me es difícil “desconectar” del trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Lo que usted, amable participante, nos ha expuesto hasta ahora es muy importante para la evaluación de sus condiciones de trabajo y de su calidad de vida laboral; así como para la de su centro, la de su entorno profesional y la de los servicios humanos en general.

Ahora, le invitamos a que tenga la gentileza de completar esta tarea matizando algunas de sus percepciones, reflexiones, valoraciones y posturas personales ante este contexto de su experiencia profesional.

12. Los servicios humanos (educativos, sanitarios, sociales, jurídicos, etc.) deben estar organizados y gestionados como empresas de mercado

Total desacuerdo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Total acuerdo

Porque...

13. Comente los pros y los contras de la gestión empresarial de los servicios humanos:

Lo positivo

Lo negativo

14. Para hacer bien todo mi trabajo, con mi actual jornada laboral, en general...

Me falta tiempo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Me sobra tiempo

Ante ello, me siento...

Porque...

15. Los niveles de carga de trabajo *excesivos*, hay que **asumirlos, cueste lo que cueste.**

Totalmente en desacuerdo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente de acuerdo

16. A partir de su experiencia personal o de casos observados en su centro, comente:

(I) Un ejemplo de **CONFORMIDAD** a asumir una carga de trabajo excesiva

Las **consecuencias** de esta conformidad...

(a) En el profesional

(b) En las personas asistidas

(c) En el centro

(II) Un ejemplo de **RESISTENCIA** a asumir una carga de trabajo excesiva

Las **consecuencias** de esta resistencia...

(a) En la persona profesional

(b) En las personas asistidas

(c) En el centro

17. Defina en una frase qué significa TRABAJAR para usted

18. Resuma en qué consisten...

La PRÁCTICA **IDEAL de su PROFESIÓN**

La PRÁCTICA **ACTUAL de su PROFESIÓN**

19. Háblenos de los principales VALORES...

de su **PROFESIÓN:**

de la **GESTIÓN de su centro** de trabajo:

20. ¿En qué grado su trabajo le permite desarrollar la **vertiente ética de su profesión?**

Mínimo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Máximo

21. Para trabajar de acuerdo con los valores, la ética y la deontología de su profesión...

¿Qué **facilidades** encuentra
en su organización?

¿Qué **dificultades** encuentra
en su organización?

22. De su trabajo, señale...

Lo mejor:

Lo peor:

23. Escriba cuatro PALABRAS CLAVE que le vengan a la mente cuando piensa en su TRABAJO

24. Escriba cuatro PALABRAS CLAVE que asocie a su PROFESIÓN

Usted ha sido extraordinariamente amable al participar en esta investigación, brindándonos sus puntos de vista y su experiencia. Además de agradecerle su participación, le garantizamos una vez más nuestro respeto a la confidencialidad de la información proporcionada y al anonimato de las personas participantes. Estamos por muchas razones en deuda con

usted; hasta el punto en que nos comprometemos a devolverle, si lo desea, vía e-mail, un resumen general de la información que elaboremos en nuestra investigación.

Pero ello exigiría poner entre paréntesis la cláusula de confidencialidad, reforzar la confianza mutua y disponer de su correo electrónico para remitirle esa información elaborada. En estas circunstancias, *si usted lo estima deseable, pertinente y oportuno*, puede dejarnos su dirección e-mail: _____ y/o su número de celular/móvil: _____

Por otra parte, el diseño de nuestra investigación combina el recurso a técnicas cuantitativas (encuesta) y cualitativas (entrevista, grupo focal y auto-informe fotográfico). Si usted tuviera una disposición favorable a participar, con profesionales como usted, dentro de unos meses, en un *grupo focal*, para profundizar en aspectos de lo tratado en este cuestionario, por favor, déjenos también una pista de su e-mail.

Si desea comentar o añadir algo a lo mucho que ya nos ha dicho o contarnos cómo se siente después del ejercicio de reflexión que acaba de hacer, por favor, hágalo aquí.

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO, SU ATENCIÓN Y SU VALIOSA APORTACIÓN