



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

## Presentación

Este 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. Todos los puntos de vista expresados serán pues 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](mailto:josepmaria.blanch@uab.cat)  
(+34) 93 581 1326

Responsable local:

Ciudad:  
E-mail:

País:  
Tel:

## 1. Valore los siguientes aspectos de las CONDICIONES DE TRABAJO EN SU CENTRO rodeando el número elegido

	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 de mi centro...

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

#### 7. Puntúe la importancia de estos valores en la gestión de un buen centro 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	1	2	3	4	5	6	7	satisfacción
inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	seguridad
intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	potencia
malestar	1	2	3	4	5	6	7	bienestar
desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	confianza
incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	certidumbre
confusión	1	2	3	4	5	6	7	claridad
desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	esperanza
dificultad	1	2	3	4	5	6	7	facilidad
insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	sensibilidad
irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	racionalidad
incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	competencia
inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	moralidad
maldad	1	2	3	4	5	6	7	bondad
fracaso	1	2	3	4	5	6	7	éxito
incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	capacidad
pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	optimismo
ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	eficacia
inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	utilidad

### 9. En los últimos años...

	Baja	1	2	3	4	5	6	7	Sube
Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7		
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7		
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7		
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7		
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7		
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7		
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7		
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7		
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7		
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7		
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7		
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7		
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7		
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi competencia profesional	1	2	3	4	5	6	7		

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

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

### 11. Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	Siempre
Siento agotamiento emocional por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha "consumido"	0	1	2	3	4	5	6		
Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	0	1	2	3	4	5	6		
Soy capaz de resolver eficazmente los problemas surgidos en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Siento que mi trabajo me ha "quemado"	0	1	2	3	4	5	6		
Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización	0	1	2	3	4	5	6		
Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
He perdido entusiasmo por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
En mi opinión, hago bien mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
He realizado muchas cosas valiosas en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Hoy me pregunto con más cinismo sobre la utilidad de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Dudo sobre el valor de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Tengo seguridad de que en mi trabajo soy eficaz acabando las cosas	0	1	2	3	4	5	6		
En mi trabajo me siento lleno de energía	0	1	2	3	4	5	6		
Mi trabajo tiene sentido y propósito	0	1	2	3	4	5	6		
El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando	0	1	2	3	4	5	6		
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Estoy entusiasmado con mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa alrededor de mí	0	1	2	3	4	5	6		
Mi trabajo me inspira	0	1	2	3	4	5	6		
Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar	0	1	2	3	4	5	6		
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Estoy orgulloso del trabajo que hago	0	1	2	3	4	5	6		
Estoy inmerso en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	0	1	2	3	4	5	6		
Mi trabajo es retador	0	1	2	3	4	5	6		
Me "dejo llevar" por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Soy muy persistente en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Me es difícil "desconectar" del trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	0	1	2	3	4	5	6		

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 1 2 3 4 5 6 7 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 1 2 3 4 5 6 7 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 1 2 3 4 5 6 7 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      1      2      3      4      5      6      7      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**

### DATOS CENSALES

Marque con una X la casilla  de la respuesta elegida

- 25. País:**  Brasil  
 Chile  
 Colombia  
 España  
 México  
 Venezuela  
 \_\_\_\_\_  
 Otro: \_\_\_\_\_
- 26. Sexo:**  Mujer  
 Hombre
- 27. Año de nacimiento:** 19 \_\_\_\_\_
- 28. Ámbito de especialización y práctica profesional:**
- |                                      |   |  |                                      |
|--------------------------------------|---|--|--------------------------------------|
| <b>Educación</b>                     | <b>Sanidad</b>                            | <input type="checkbox"/> <b>Justicia</b>       | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Superior    | <input type="checkbox"/> Medicina         | Servicio: _____                                |                                      |
| <input type="checkbox"/> Media       | <input type="checkbox"/> Enfermería       | Profesión: _____                               |                                      |
| <input type="checkbox"/> Básica      | <input type="checkbox"/> Auxiliar clínico |  |                                      |
| <input type="checkbox"/> Otro: _____ | <input type="checkbox"/> Otro: _____      | <input type="checkbox"/> <b>Trabajo social</b> |                                      |
- 29. Antigüedad en la profesión:** \_\_\_\_\_ años      **30. Antigüedad como profesional en el centro:** \_\_\_\_\_ años
- 31. Situación contractual:**  Contrato permanente (estable)  
 Contrato temporal (inestable)      -> *En caso de contrato temporal:*  
 Elegido voluntariamente  
 No voluntario
- 32. Dedicación laboral al centro:**  Jornada completa  
 Tiempo parcial  
 Otra: \_\_\_\_\_
- 33. Dedicación elegida...**  Voluntariamente  
 No voluntaria
- 34. Responsabilidades directivas (actuales o pasadas) en el centro:**  Sí  
 No
- 35. Carácter del centro (titularidad, gestión, utilización, etc.):**  Pública  
 Privada  
 Mixta

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**