



# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS PROFESIONALES DEL HOSPITAL 2003



Osakidetza  
Servicio vasco de salud

Hospital  
**Donostia**  
Ospitalea



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

El Hospital Donostia se plantea, como uno de sus objetivos principales, conocer el grado de satisfacción de sus profesionales con el fin de identificar los aspectos que permitan mejorar la Gestión de Recursos Humanos. En este documento se resumen los resultados de la encuesta realizada a los profesionales del Hospital Donostia en febrero de 2003.

ÁREA DE LA ENCUESTA

- 1 Condiciones de trabajo
- 2 Formación
- 3 Promoción y desarrollo profesional
- 4 Reconocimiento
- 5 Retribución
- 6 Relación mando/colaborador
- 7 Participación
- 8 Organización y gestión del cambio
- 9 Clima de trabajo
- 10 Comunicación interna
- 11 Conocimiento e identificación con los objetivos
- 12 Percepción de la Dirección

ENCUESTA

La distribución de los cuestionarios se realizó a través de los mandos de cada departamento, a los que se entregó un número de cuestionarios correspondiente al número de personas a su cargo. Se distribuyeron aproximadamente 3.000 cuestionarios.

RESULTADOS

El porcentaje de respuesta global ha sido del 50%, ya que se han recogido 1.544 encuestas cumplimentadas.

En el siguiente cuadro se muestran los porcentajes de respuesta en cada una de las categorías profesionales, en relación al total de respuestas y en relación al total de personas que forman el grupo profesional.

	% Respecto al total de respuestas	% Respecto al Grupo profesional
• Facultativos	17,4	45,8
• Enfermeros/as	36,5	54,9
• Auxiliares de enfermería	20,3	42,9
• Técnicos especialistas y otro personal sanitario	4,1	61,3
• Celadores	5,1	50
• Personal Administrativo	8,7	46,3
• Personal de mantenimiento y servicios generales	8	44,6

La presentación de los resultados de la encuesta, en cada una de las áreas, se realiza con las **valoraciones positivas**. Para ello, se agrupa en cada una de ellas el porcentaje de respuestas de las alternativas satisfecho y muy satisfecho. Se incluye, además, un apartado en el que se refleja la percepción que tienen los profesionales en cuanto a los aspectos que más pueden influir en su satisfacción profesional, así como las sugerencias más frecuentes.

## ÁREA DE CONDICIONES DE TRABAJO

Las personas con un régimen de trabajo rotatorio en turnos de tarde – noche son las que mayor porcentaje de insatisfacción manifiestan (45,83% muy insatisfechos e 41,67% insatisfechos), junto con el personal de mantenimiento y servicios generales (24,59% muy insatisfechos y 32,79% insatisfechos).

Por el contrario, un porcentaje elevado de responsables y profesionales con mando sobre dirección de equipos muestran su grado de satisfacción con las condiciones de trabajo, concretamente, 57,41% satisfechos y 8,10% muy satisfechos.

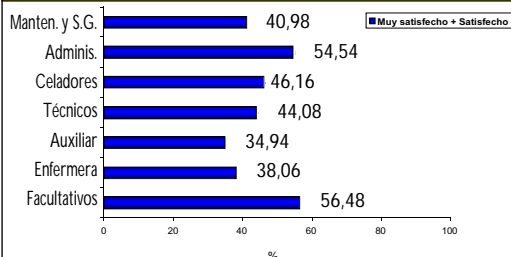
Los facultativos (52,33% satisfechos), el personal administrativo (45,45% satisfechos y 9,09% muy satisfechos) representan un porcentaje de satisfacción alto, así como los trabajadores de turno fijo de mañana (50,09% satisfechos y 6,72% muy satisfechos).

## ÁREA DE CONDICIONES DE TRABAJO

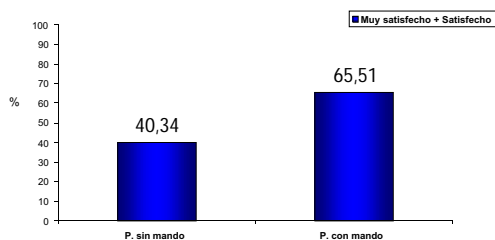
### SATISFACCIÓN GLOBAL

42,57%

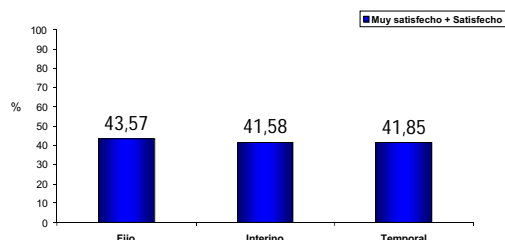
## OPINIÓN POR GRUPO PROFESIONAL (Valoración positiva)



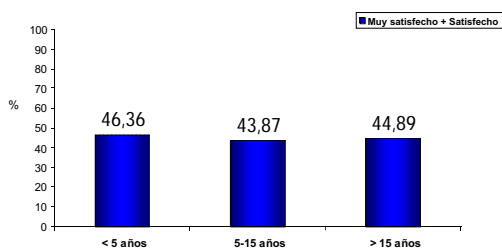
## OPINIÓN SEGÚN RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS (Valoración positiva)



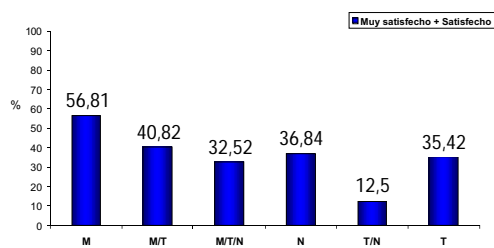
## OPINIÓN SEGÚN RELACIÓN LABORAL (Valoración positiva)



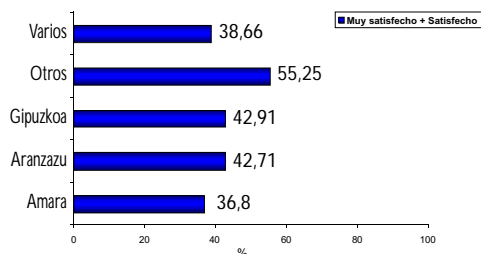
## OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS (Valoración positiva)



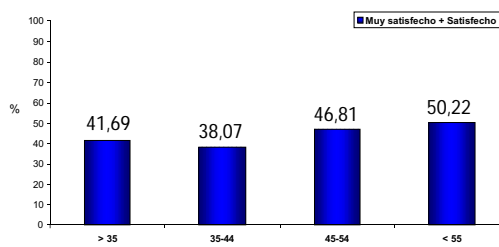
## OPINIÓN SEGÚN TURNO DE TRABAJO (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN EDAD (Valoración positiva)



## ÁREA DE FORMACIÓN

Los celadores son el grupo profesional que más insatisfecho se muestra con la política de formación de la organización (50% muy insatisfechos y 30,34% insatisfechos). También los profesionales sin mando sobre dirección de equipos (46,53% muy insatisfechos y 36,41% insatisfechos), y el personal interino (46,42% muy insatisfechos y 35,80% insatisfechos) se muestran descontentos con la formación. Destacan especialmente los porcentajes correspondientes a las personas pertenecientes al turno rotatorio tarde – noche, que se muestran muy insatisfechos el 79,17%, el turno fijo de noche (63,16% de personas muy insatisfechas) y el turno fijo de tarde (52,08% muy insatisfechas).

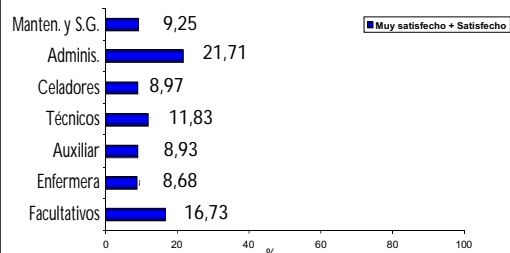
Los más satisfechos con la formación son los responsables y profesionales con mando sobre dirección de equipos (28,01% y 2,31% muy satisfechos).

**ÁREA  
FORMACIÓN**

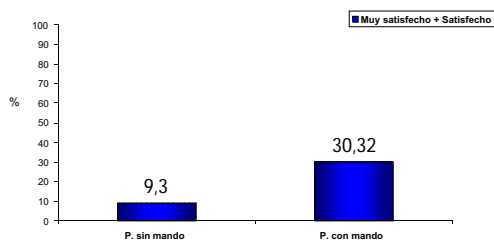
**SATISFACCIÓN  
GLOBAL**

**11,55%**

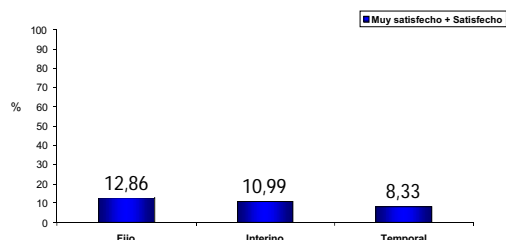
**OPINIÓN POR  
GRUPO PROFESIONAL**  
(Valoración positiva)



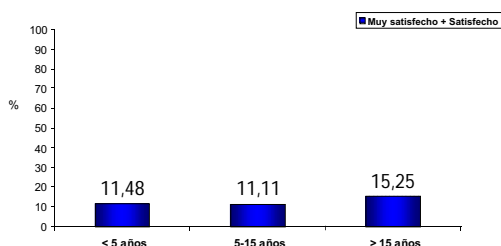
**OPINIÓN SEGÚN  
RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS**  
(Valoración positiva)



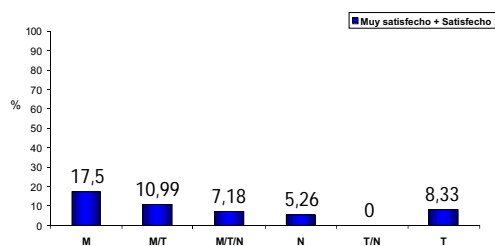
**OPINIÓN SEGÚN  
RELACIÓN LABORAL**  
(Valoración positiva)



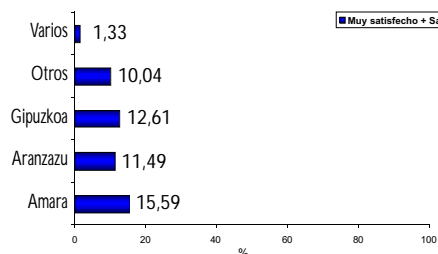
**OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD  
EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS**  
(Valoración positiva)



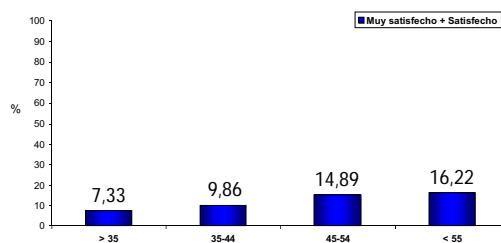
**OPINIÓN SEGÚN  
TURNO DE TRABAJO**  
(Valoración positiva)



**OPINIÓN SEGÚN  
ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA**  
(Valoración positiva)



**OPINIÓN  
SEGÚN EDAD**  
(Valoración positiva)



## ÁREA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Se observa que el personal de mantenimiento y servicios generales es el colectivo que muestran un mayor porcentaje de insatisfacción respecto a las posibilidades de promoción y desarrollo profesional (26,64%), seguido de las personas que proceden del centro de salud de Amara (21,75%), los técnicos especialistas y otro personal sanitario (20,97%), las personas del turno rotatorio mañana – tarde (20,83%) y trabajadores que llevan más de cinco años en Osakidetza (20,60%).

Los más satisfechos son aquellos que llevan menos de 5 años en Osakidetza (42,39% satisfechos), y los responsables y profesionales con mando sobre dirección de equipos (42,01% satisfechos y 7,64% muy satisfechos).

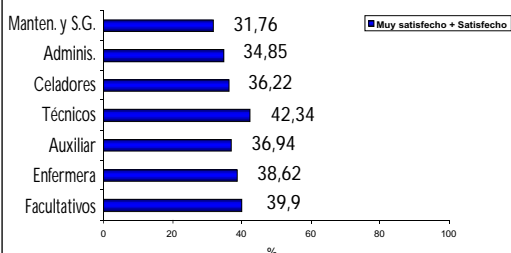
# SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES 2003

## ÁREA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

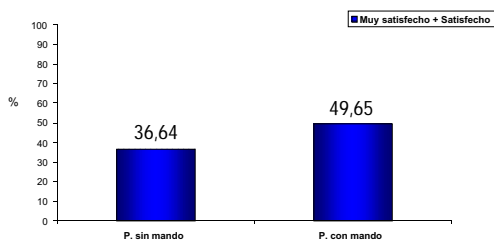
### SATISFACCIÓN GLOBAL

37,58%

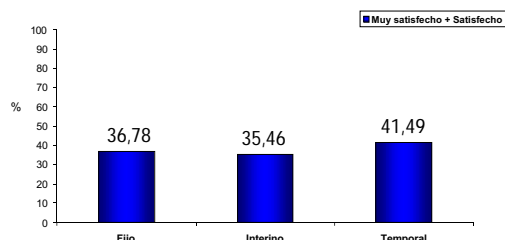
## OPINIÓN POR GRUPO PROFESIONAL (Valoración positiva)



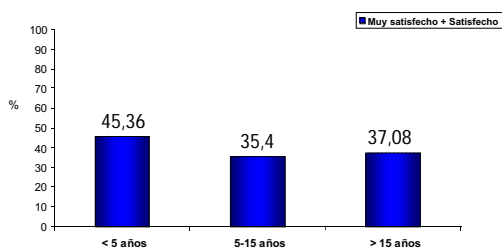
## OPINIÓN SEGÚN RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS (Valoración positiva)



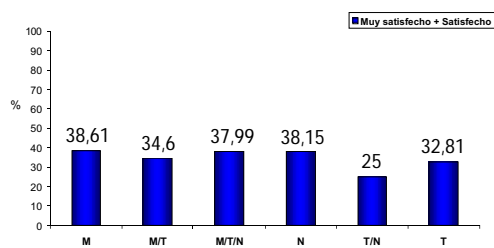
## OPINIÓN SEGÚN RELACIÓN LABORAL (Valoración positiva)



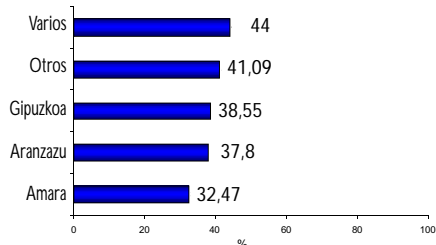
## OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS (Valoración positiva)



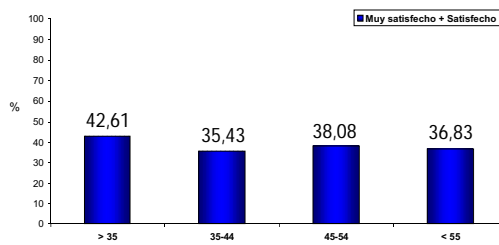
## OPINIÓN SEGÚN TURNO DE TRABAJO (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN EDAD (Valoración positiva)





## ÁREA DE RECONOCIMIENTO

Se observa que el reconocimiento en la organización es valorado negativamente por varios colectivos entre los que destacan, el personal de mantenimiento y servicios generales (36,07% muy insatisfechos y 37,98% insatisfechos), las personas que trabajan en el turno fijo de noche (38,60% muy insatisfechos), las que trabajan en el turno rotatorio tarde – noche (20,83% muy insatisfechos y 58,33% insatisfechos), y los pertenecientes al colectivo de enfermería (23,82% muy insatisfechos y 50,09% insatisfechos).

En el lado opuesto se sitúan los responsables y profesionales con mando sobre dirección de equipos (33,80% alto y 3,70% muy alto) y los facultativos (28,18% alto y 2,64% muy alto).

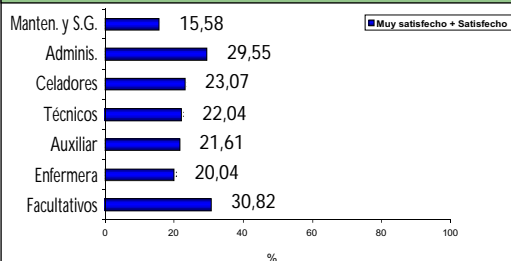
# SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES 2003

## ÁREA DE RECONOCIMIENTO

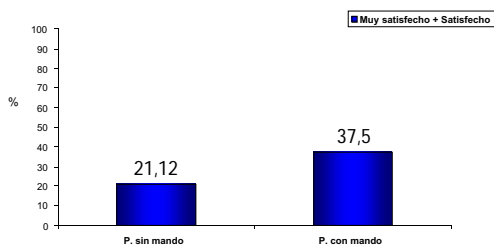
### SATISFACCIÓN GLOBAL

27,61%

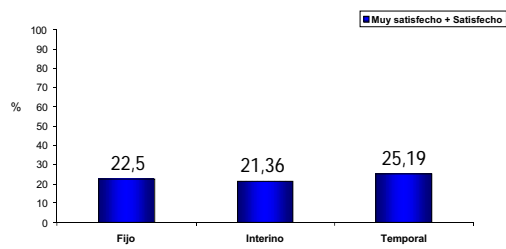
## OPINIÓN POR GRUPO PROFESIONAL (Valoración positiva)



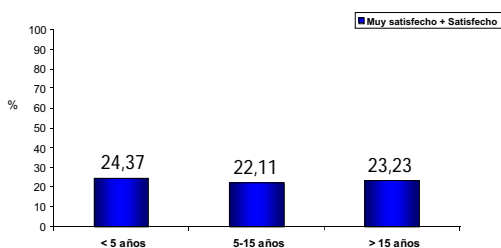
## OPINIÓN SEGÚN RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS (Valoración positiva)



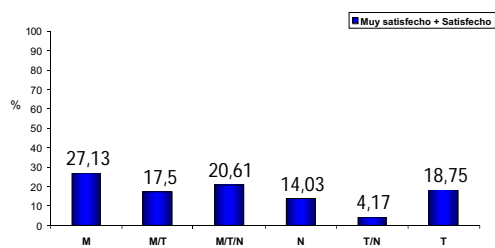
## OPINIÓN SEGÚN RELACIÓN LABORAL (Valoración positiva)



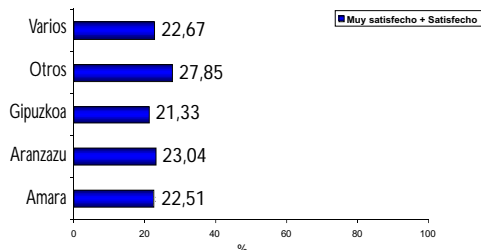
## OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS (Valoración positiva)



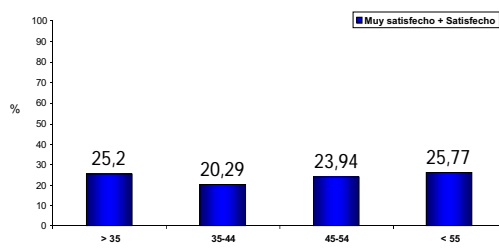
## OPINIÓN SEGÚN TURNO DE TRABAJO (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN EDAD (Valoración positiva)



## ÁREA DE RETRIBUCIÓN

En el área de retribución el colectivo de facultativos es el más insatisfecho (31,19% muy insatisfecho y 44,03% insatisfecho), así como responsables y profesionales con mando sobre dirección de equipos (25% muy insatisfechos y 42,36% insatisfechos). Otros colectivos que muestran su insatisfacción con la retribución son los siguientes: las personas que llevan en la organización de servicios entre cinco y quince años (20,73% muy insatisfechos y 43,76% insatisfechos), las personas que trabajan en turno fijo de mañana (20,87% muy insatisfechas y 43,77% insatisfechas), y las personas de entre 45 y 54 años (20,32% muy insatisfechos y 43,53% insatisfechos). Cabe destacar también el 49,13% del personal de enfermería que está insatisfecho con la retribución.

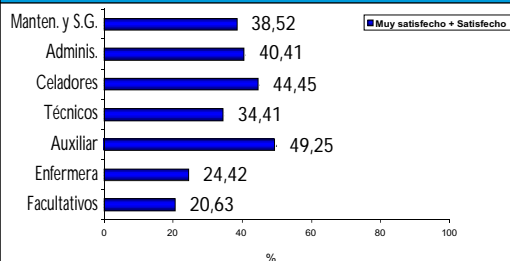
Por el contrario, las más satisfechas son las personas que llevan entre uno y cinco años en Osakidetza (8,66% muy satisfechos y 42,86% satisfechos), seguidas del colectivo de auxiliares de enfermería (4,52% muy satisfechos y 44,73% satisfechos) y celadores (3,42% muy satisfechos y 41,03% satisfechos).

**ÁREA DE  
RETRIBUCIÓN**

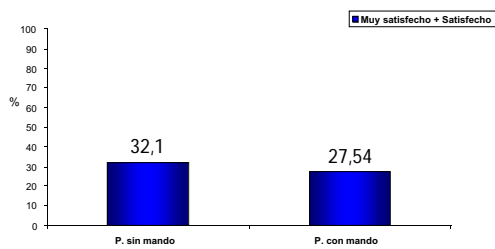
**SATISFACCIÓN  
GLOBAL**

**32,77%**

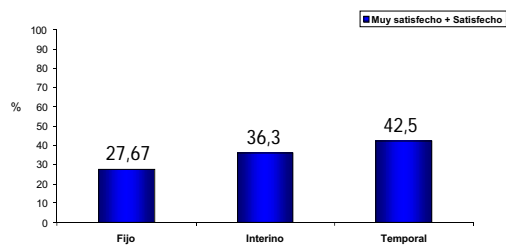
## OPINIÓN POR GRUPO PROFESIONAL (Valoración positiva)



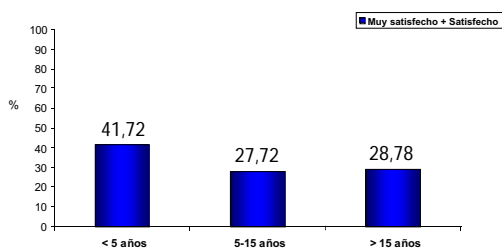
## OPINIÓN SEGÚN RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS (Valoración positiva)



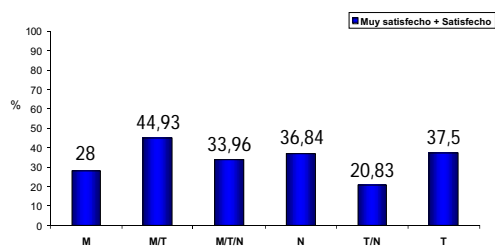
## OPINIÓN SEGÚN RELACIÓN LABORAL (Valoración positiva)



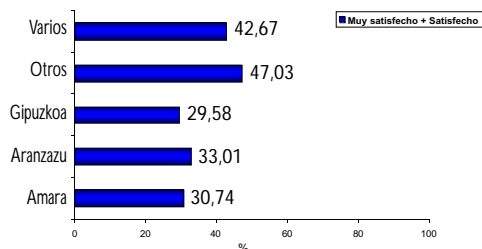
## OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS (Valoración positiva)



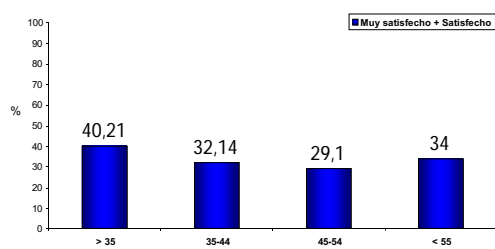
## OPINIÓN SEGÚN TURNO DE TRABAJO (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN EDAD (Valoración positiva)



## ÁREA DE RELACIÓN MANDOS/COLABORADORES

Las personas que trabajan dentro del turno fijo de noche son las más insatisfechas de la relación con el superior (30,26% muy insatisfechas y 32,89% insatisfechas).

También muestran su insatisfacción en este área los técnicos especialistas y otro personal sanitario (19,35% muy insatisfechos y 32,26% insatisfechos), las personas que trabajan en turno rotatorio tarde – noche (53,13% insatisfechos) y las del turno fijo de tarde (21,88% muy insatisfechos).

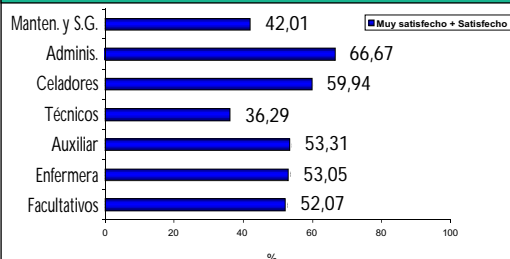
Los colectivos de personas más satisfechas con la relación mando – colaborador son: el personal administrativo (50,95% satisfechos y 15,72% muy satisfechos), los menores de 35 años (50,34% satisfechos y 11,42% muy satisfechos), los celadores (47,76% satisfechos y 12,18% muy satisfechos) y el personal temporal (47,53% satisfechos y 11,54% muy satisfechos).

## ÁREA DE RELACIÓN MANDO/COLABORADOR

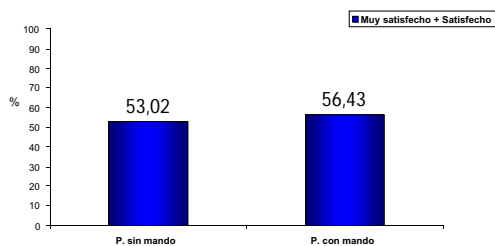
### SATISFACCIÓN GLOBAL

52,74%

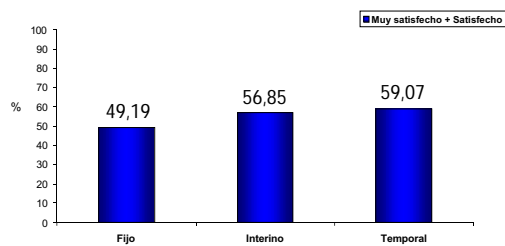
## OPINIÓN POR GRUPO PROFESIONAL (Valoración positiva)



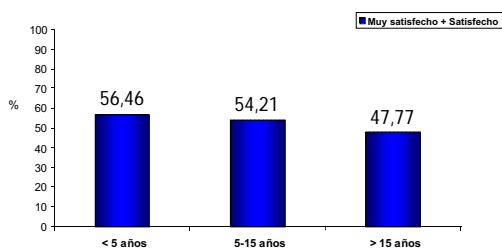
## OPINIÓN SEGÚN RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS (Valoración positiva)



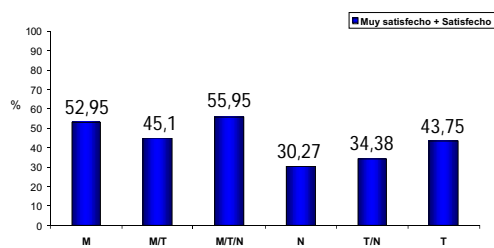
## OPINIÓN SEGÚN RELACIÓN LABORAL (Valoración positiva)



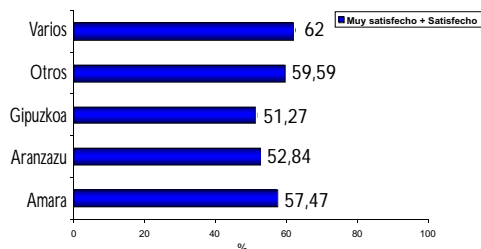
## OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS (Valoración positiva)



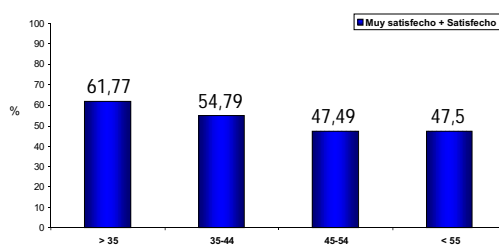
## OPINIÓN SEGÚN TURNO DE TRABAJO (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN EDAD (Valoración positiva)



## ÁREA DE PARTICIPACIÓN

En la participación destaca el 50,88% de personas que trabajan en el turno fijo de noche que han mostrado su insatisfacción con este área. El 42,35% del personal de mantenimiento y servicios generales también se muestra muy insatisfecho con las posibilidades de participación. Otros colectivos que puntúan bajo en este área son el personal de enfermería (44,11% insatisfechos), las personas con una antigüedad en Osakidetza de entre cinco y quince años (43,81% insatisfechos) y las personas del turno fijo de tarde (31,25% muy insatisfechas y 33,33% insatisfechas).

Quienes están más conformes con las posibilidades de participación son los responsables y profesionales con mando (38,19% satisfechos y 7,64% muy satisfechos).

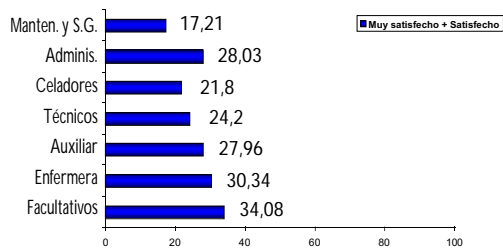
# SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES 2003

## ÁREA DE PARTICIPACIÓN

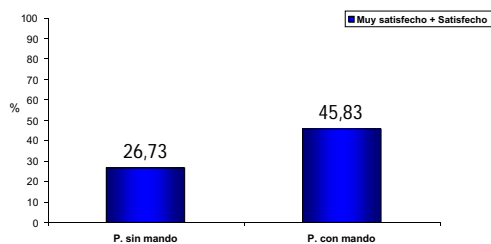
### SATISFACCIÓN GLOBAL

28,41%

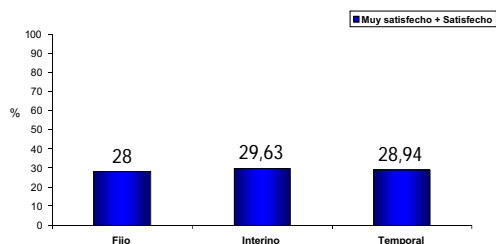
## OPINIÓN POR GRUPO PROFESIONAL (Valoración positiva)



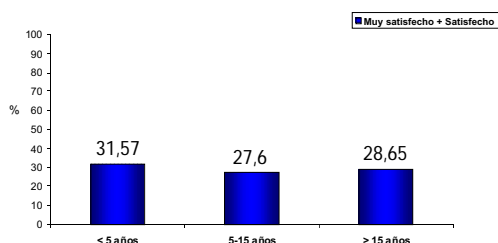
## OPINIÓN SEGÚN RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS (Valoración positiva)



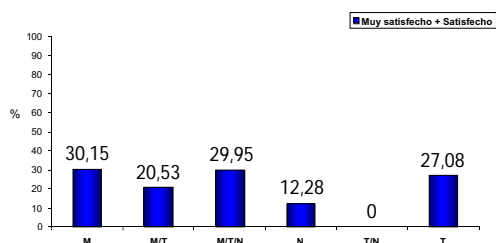
## OPINIÓN SEGÚN RELACIÓN LABORAL (Valoración positiva)



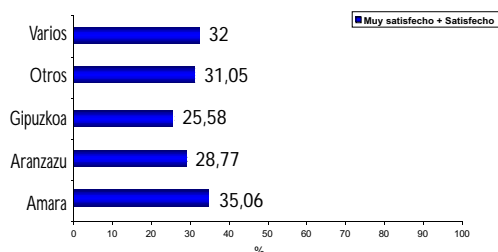
## OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS (Valoración positiva)



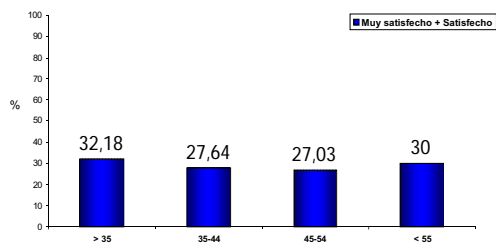
## OPINIÓN SEGÚN TURNO DE TRABAJO (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN EDAD (Valoración positiva)





## ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

Destaca de forma especial el porcentaje de personas pertenecientes al turno rotatorio tarde – noche que se encuentran insatisfechas con la organización del hospital, ascendiendo a un total de 71,88%. También el 51,32% de las personas que trabajan dentro del turno fijo de noche se encuentran insatisfechas con la organización y gestión del cambio. Hay que destacar también los porcentajes elevados que encontramos dentro de la alternativa de respuesta muy insatisfecho, en los colectivos de celadores (24,04%), trabajadores del turno fijo de tarde (23,44%) y trabajadores provenientes del centro de Amara (24,35%).

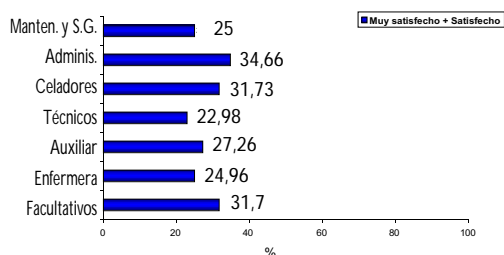
Los responsables y profesionales con mando sobre dirección de equipos es el colectivo que mayor porcentaje de satisfacción muestra en este área (40,45% satisfechos y 4,69 % muy satisfechos).

## ÁREA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

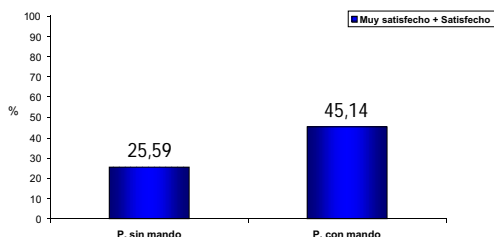
### SATISFACCIÓN GLOBAL

27,66%

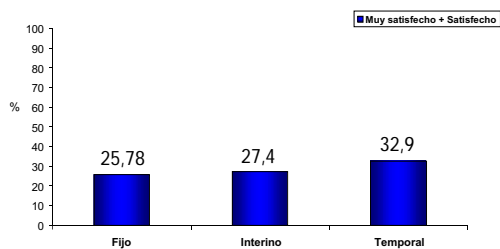
## OPINIÓN POR GRUPO PROFESIONAL (Valoración positiva)



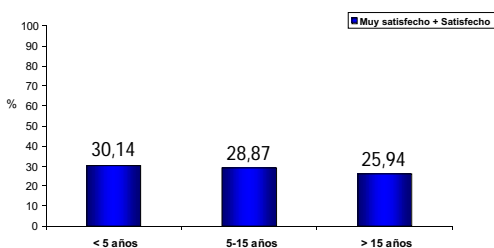
## OPINIÓN SEGÚN RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS (Valoración positiva)



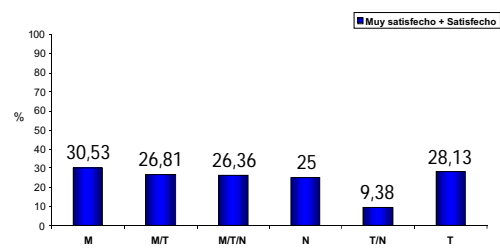
## OPINIÓN SEGÚN RELACIÓN LABORAL (Valoración positiva)



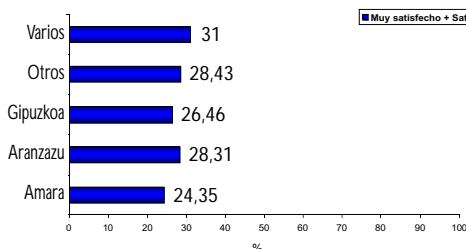
## OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS (Valoración positiva)



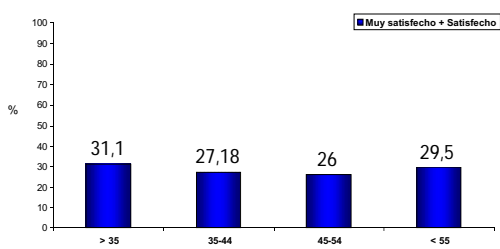
## OPINIÓN SEGÚN TURNO DE TRABAJO (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN EDAD (Valoración positiva)



## ÁREA DE CLIMA DE TRABAJO

El colectivo que mayor porcentaje de insatisfacción manifiesta con el clima de trabajo es el de las personas que trabajan dentro del turno rotatorio tarde – noche (18,75% muy insatisfechas y 43,75% insatisfechas). También las personas de mantenimiento y servicios generales (14,75% muy insatisfechas y 38,11% insatisfechas) y el personal de turno fijo de noche (42,11% insatisfechas) serían colectivos poco satisfechos.

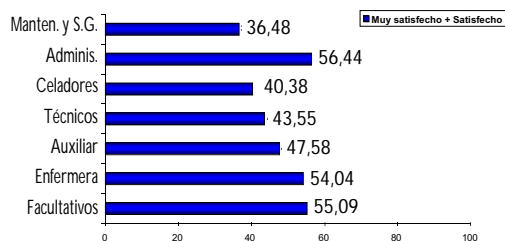
Por otro lado, las personas más satisfechas en este área son los responsables y profesionales con mando sobre dirección de equipos (50,69% satisfechos y 7,64% muy satisfechos).

## ÁREA DE CLIMA DE TRABAJO

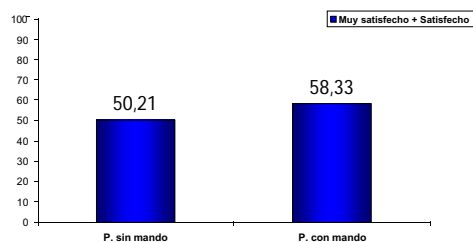
### SATISFACCIÓN GLOBAL

27,66%

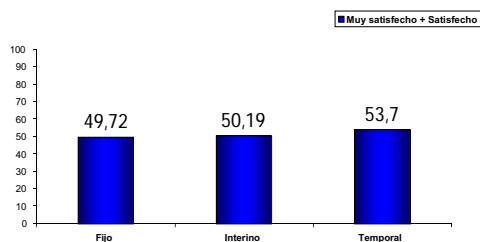
## OPINIÓN POR GRUPO PROFESIONAL (Valoración positiva)



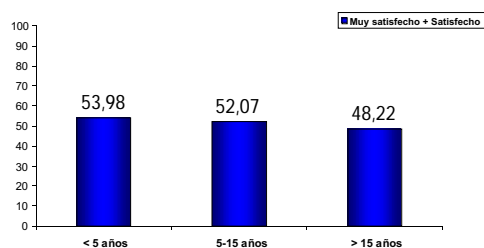
## OPINIÓN SEGÚN RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS (Valoración positiva)



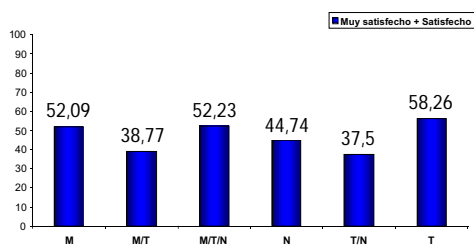
## OPINIÓN SEGÚN RELACIÓN LABORAL (Valoración positiva)



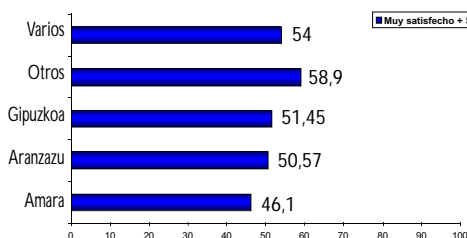
## OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS (Valoración positiva)



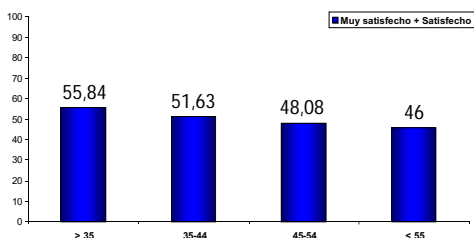
## OPINIÓN SEGÚN TURNO DE TRABAJO (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN EDAD (Valoración positiva)



## ÁREA DE COMUNICACIÓN INTERNA

El colectivo menos satisfecho con la comunicación interna es el del personal de turno rotatorio tarde – noche (41,67% muy insatisfechos y 45,83% insatisfechos). El personal de mantenimiento y servicios generales también muestra unos niveles altos de insatisfacción en este área (37,70% muy insatisfechos y 37,43 % insatisfechos). Cabe destacar también en este sentido las puntuaciones elevadas del personal de enfermería (53,50% de personas insatisfechas) y el personal del turno rotatorio mañana – tarde – noche (51,24% de insatisfechos).

El grado de satisfacción más elevado en este área corresponde a los responsables y profesionales sin mando sobre dirección de equipos (36,81% satisfechos y 4,40 % muy satisfechos).

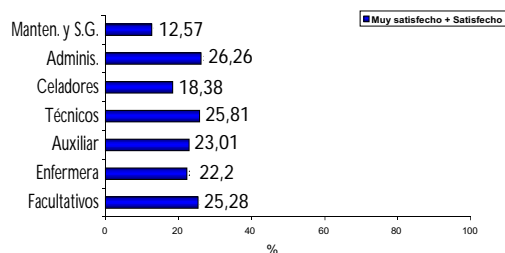
# SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES 2003

## ÁREA DE COMUNICACIÓN INTERNA

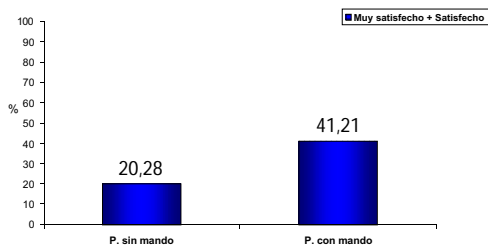
### SATISFACCIÓN GLOBAL

22,30%

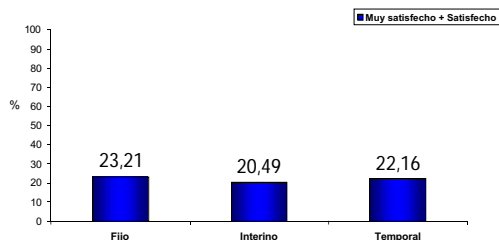
## OPINIÓN POR GRUPO PROFESIONAL (Valoración positiva)



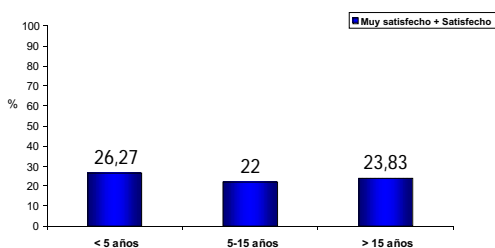
## OPINIÓN SEGÚN RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS (Valoración positiva)



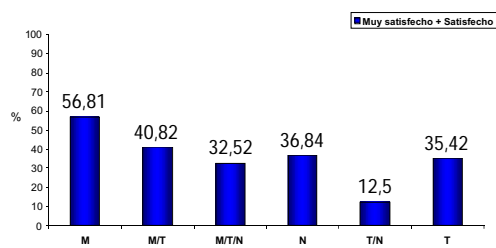
## OPINIÓN SEGÚN RELACIÓN LABORAL (Valoración positiva)



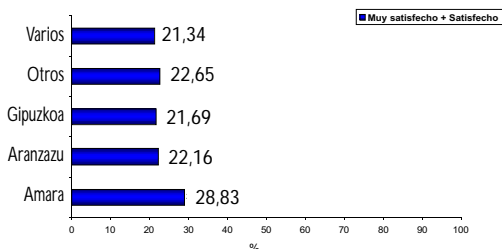
## OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS (Valoración positiva)



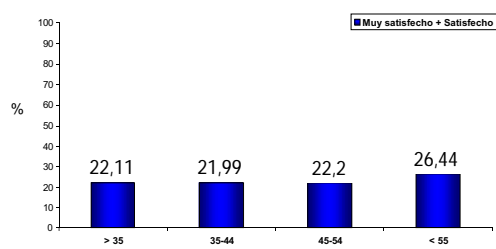
## OPINIÓN SEGÚN TURNO DE TRABAJO (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN EDAD (Valoración positiva)



## ÁREA DE CONOCIMIENTO E IDENTIFICACIÓN CON OBJETIVOS

Un 71,88% del personal que trabaja en turno rotatorio tarde – noche y un 70,31% del personal que trabaja en turno fijo de tarde manifiesta un muy bajo conocimiento de los objetivos. Además, destacan el 51,64% de personal de mantenimiento y servicios generales, así como el 50,65% de los celadores y el 50% del personal de turno rotatorio mañana – tarde que tienen un conocimiento muy bajo de los objetivos.

Los que mayor conocimiento tienen de los objetivos son los responsables y profesionales con mando sobre dirección de equipos (38,37% tiene un conocimiento alto y el 6,42% muy alto), y los facultativos (el 22,55% tiene un conocimiento alto y el 3,77% muy alto).

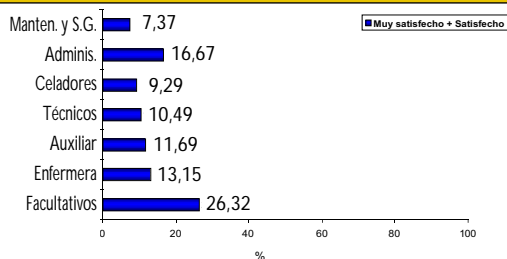
# SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES 2003

## ÁREA DE CONOCIMIENTO E IDENTIFICACIÓN CON OBJETIVOS

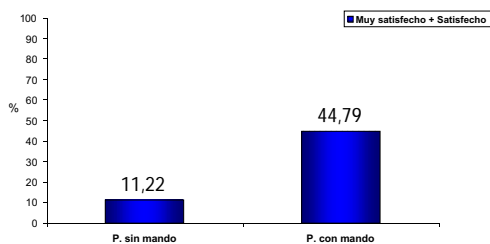
### SATISFACCIÓN GLOBAL

14,62%

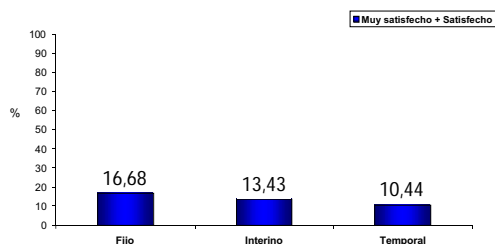
## OPINIÓN POR GRUPO PROFESIONAL (Valoración positiva)



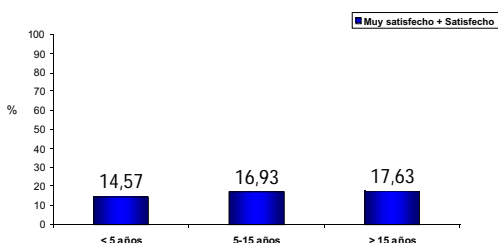
## OPINIÓN SEGÚN RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS (Valoración positiva)



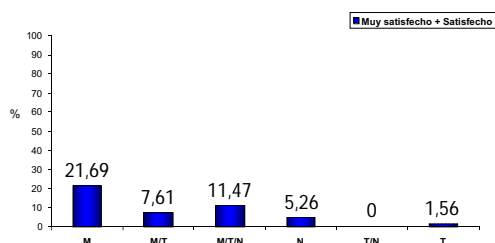
## OPINIÓN SEGÚN RELACIÓN LABORAL (Valoración positiva)



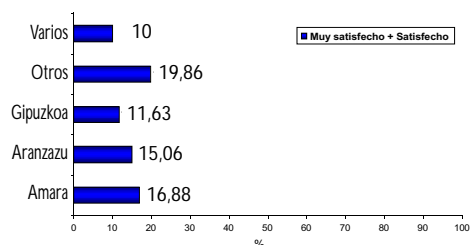
## OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS (Valoración positiva)



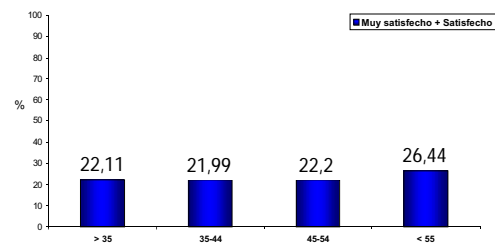
## OPINIÓN SEGÚN TURNO DE TRABAJO (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN EDAD (Valoración positiva)





## ÁREA DE PERCEPCIÓN DE LA DIRECCIÓN

Los porcentajes de satisfacción en este área, en general, son muy bajos, si bien destacan algunos de forma especial. Es el caso de las personas de los turnos rotatorio tarde – noche fijo noche, y fijo tarde, que de muestran unos porcentajes de insatisfacción especialmente altos, 56,25%, 50% y 40,63% respectivamente, en la alternativa de respuesta muy insatisfecho.

Los más satisfechos son los responsables y profesionales con mando sobre dirección de equipos (32,99% satisfechos y 5,56% muy satisfechos). Los facultativos presentan el siguiente porcentaje más elevado (16,42% satisfechos y 2,08% muy satisfechos), si bien la puntuación sigue siendo baja.

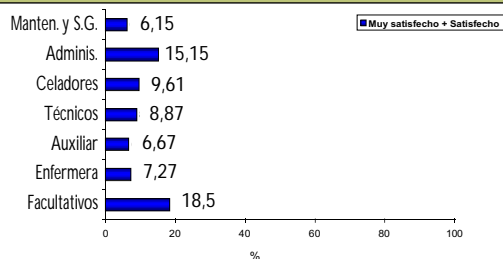
# SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES 2003

## ÁREA DE PERCEPCIÓN DE LA DIRECCIÓN

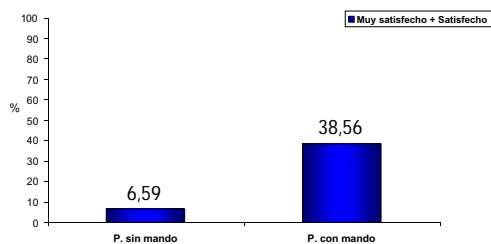
### SATISFACCIÓN GLOBAL

9,85%

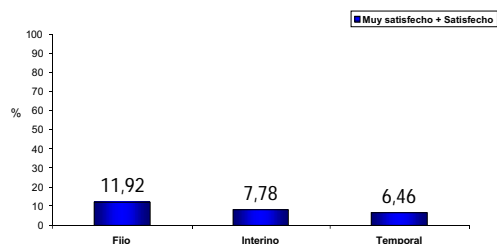
## OPINIÓN POR GRUPO PROFESIONAL (Valoración positiva)



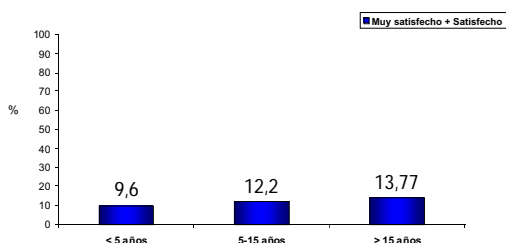
## OPINIÓN SEGÚN RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPOS (Valoración positiva)



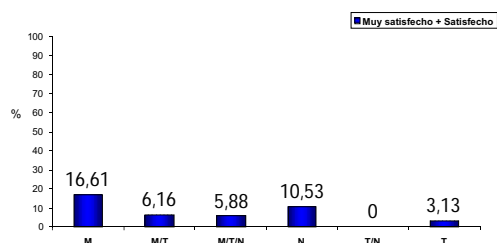
## OPINIÓN SEGÚN RELACIÓN LABORAL (Valoración positiva)



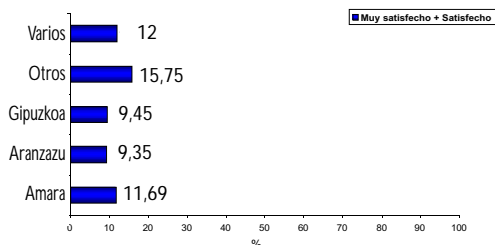
## OPINIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD EN ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS (Valoración positiva)



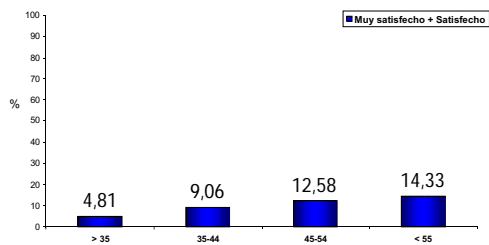
## OPINIÓN SEGÚN TURNO DE TRABAJO (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN ORGANIZACIÓN DE PROCEDENCIA (Valoración positiva)



## OPINIÓN SEGÚN EDAD (Valoración positiva)



INCIDENCIA DE LAS ÁREAS EN LA SATISFACCIÓN

En este apartado presentamos los resultados de la percepción que tienen las personas en cuanto a los aspectos que más pueden influir en la mejora de su satisfacción profesional. Los datos se corresponden con los porcentajes de frecuencia obtenida en cada una de las opciones.

Además, se compara la percepción de la influencia de las diferentes áreas con la valoración de cada una de ellas en la encuesta.

DIMENSIÓN	PERCEPCION	RESULTADO ENCUESTA (valor. positivas)
Condiciones de trabajo	51,30 %	42,57 %
Reconocimiento al trabajo realizado	47,09 %	32,77 %
Retribución	38,41 %	27,61 %
Promoción y desarrollo profesional	33,87 %	37,58 %
Clima y ambiente de trabajo	33,03 %	50,55 %
Formación	29,47 %	11,55 %
Organización y funcionamiento	20,40 %	27,66 %
Posibilidades de participación	15,67 %	28,41 %
Conocimiento y adecuación de los objetivos	8,16 %	14,62 %
Estilo de la Dirección	7,90 %	9,85 %
Comunicación Interna	6,02 %	22,3 %
Relación con mando	6,02 %	52,74 %

## SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES

SUGERENCIA	% PERSONAL QUE SUGIERE
Demanda de reconocimiento individual: "incentivos" no especificados (29,2%) y demanda de reconocimiento especificado como retributivo (11,3 %).	40,5%
Descontento por el escaso personal, en las unidades, para hacer el trabajo eficazmente.	28,4%
Comunicación deficitaria entre diferentes estamentos (16,4%) y falta de trabajo en equipo, sobre todo entre las diferentes categorías de personal (10,4%).	26,8%
Condiciones físicas e instalaciones inadecuadas para usuarios y trabajadores (12,7%) y falta de medios / materiales para ofrecer un servicio adecuado (11,5%)	24,2%
Escasas oportunidades de participación y se demanda contar con la opinión de las diferentes categorías profesionales para mejorar la calidad asistencial	19,3%
Escasa información de cuestiones relativas a la organización, trabajo, cambios organizativos, etc.... Se informa tarde.	17,4%
Personal Directivo no accesible. No toma medidas en problemas que conoce y se considera que tiene poco conocimiento de los problemas.	17,1%
Comentarios sobre encuesta: no gusta la escala y escepticismo sobre los objetivos de la misma.	17%
Desmotivación y pérdida de ilusión por el trabajo. "Personas quemadas".	16%
Escasas opciones para formarse por dificultades de horarios, contrato, etc.	13,7%
Disconformidad con horarios y turnos de trabajo, en cuanto a flexibilidad y ayudas para personal con hijos o personal a su cargo.	11,9%
Excesiva movilidad del personal, con la incertidumbre que supone y el desconocimiento de los servicios en los que se va a trabajar.	11,1%
Disconformidad con el trato que se da a los pacientes: "inhumano" y falta de tacto	11,6%

## CONCLUSIONES

- La media global de satisfacción es del 29,85%. Esto supone que el 70,15% de las respuestas han sido "insatisfecho" o "muy insatisfecho", lo cual refleja una elevada insatisfacción de los profesionales del Hospital Donostia.
- Las áreas mejor valoradas son: "Relación con mandos y colaboradores", "Clima y ambiente de trabajo" y "Condiciones de trabajo".
- Las áreas peor valoradas: "Conocimiento y adecuación de los objetivos", "Formación" y "Percepción de la Dirección".