

# **INFORME RESULTADOS 2018**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ACOGIDA  
A LAS PERSONAS DE NUEVA INCORPORACIÓN  
A LA DIVISIÓN DE ENFERMERÍA DEL CAULE**

**2018**



Complejo Asistencial  
Universitario de León

Dirección de Enfermería  
ÁREA DE CALIDAD Y FORMACIÓN



## 1. INTRODUCCIÓN

El Proceso de Acogida a las personas de nueva incorporación a la División de Enfermería, es una herramienta útil en la gestión de los recursos humanos, que facilita la integración de dicho personal en el equipo, su satisfacción laboral y la adhesión a los objetivos de la Organización, generando un sentimiento de pertenencia. Además contribuye a mejorar el nivel competencial y disminuye la carga laboral de formación del resto del equipo. Todo esto favorece una buena imagen corporativa y un mayor compromiso con la Organización.

## 2. OBJETIVO

Evaluar el grado de satisfacción de las personas de nueva incorporación a la División de enfermería en relación con el Proceso de Acogida.

INDICADORES DE EVALUACIÓN:

Índice de participación:  $\frac{\text{Encuestas recibidas}}{\text{Encuestas entregadas}} \times 100$

Puntuación media, según escala Likert del 1 al 5.

## 3. METODOLOGÍA

La evaluación se realiza mediante la "Encuesta de satisfacción de la acogida a las personas de nueva incorporación a la División de Enfermería del CAULE" ([Anexo 1](#)) que se pasa al personal eventual a partir de los quince días de comenzar su actividad laboral, y al personal fijo a los dos meses. Esta encuesta es de carácter anónimo y voluntario.

El cuestionario se estructura en distintos apartados con el objetivo de evaluar por separado las distintas partes del proceso, de modo que sea más fácil detectar las áreas concretas de mejora. La encuesta contiene ítems relacionados con:

- Datos demográficos
- Grado de satisfacción en cada una de las actividades.
- Puntos fuertes y débiles del Proceso.
- Sugerencias

Se formularon un total de 7 variables con un rango (Likert) de 1 a 5 para cada una de ellas, siendo:

PUNTUACIÓN				
1	2	3	4	5
MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE

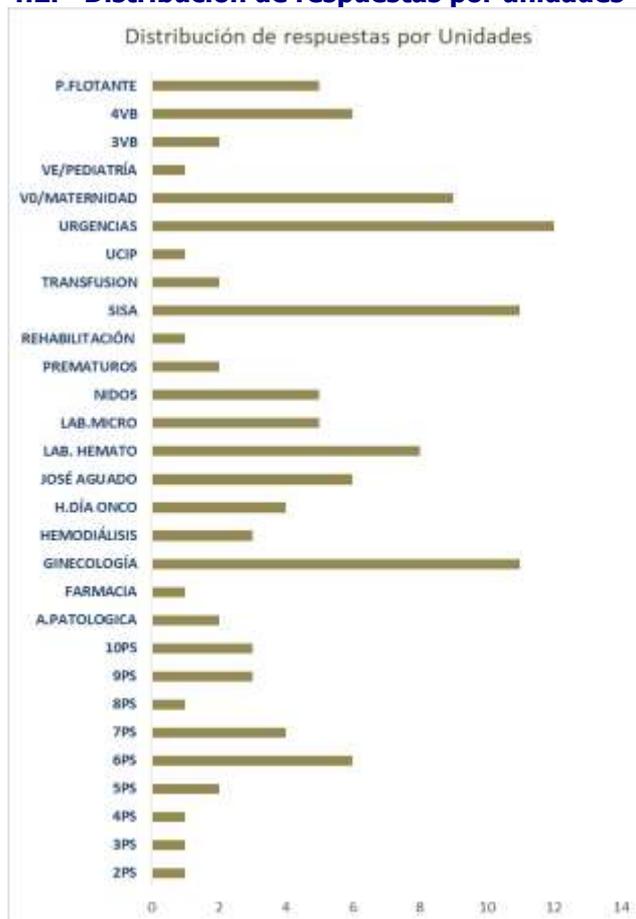
La distribución de la encuesta se realiza en formato papel por las Supervisoras de Área de Recursos Personales (SSAA de RRHH) y las Supervisoras de Unidad.

## 4. RESULTADOS

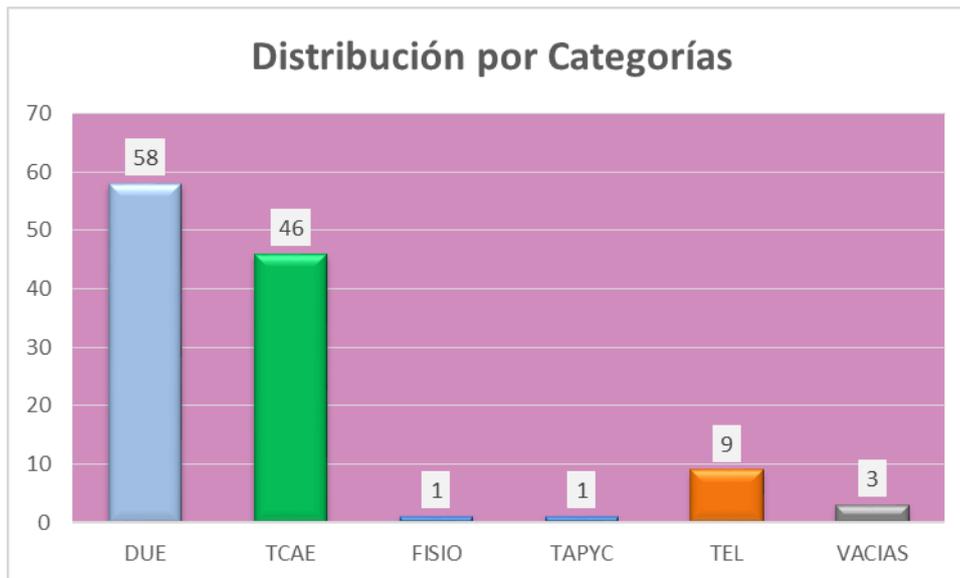
### 4.1. Índice de participación

Encuestas recibidas (118) / Encuestas entregadas (249) x 100 = 47.30%

### 4.2. Distribución de respuestas por unidades



#### 4.3. Distribución de respuestas por categoría profesional.



#### 4.4. Distribución de respuestas por grupos de edad



#### 4.5. Distribución de respuestas por relación laboral



#### 4.6. Resultados en variables.

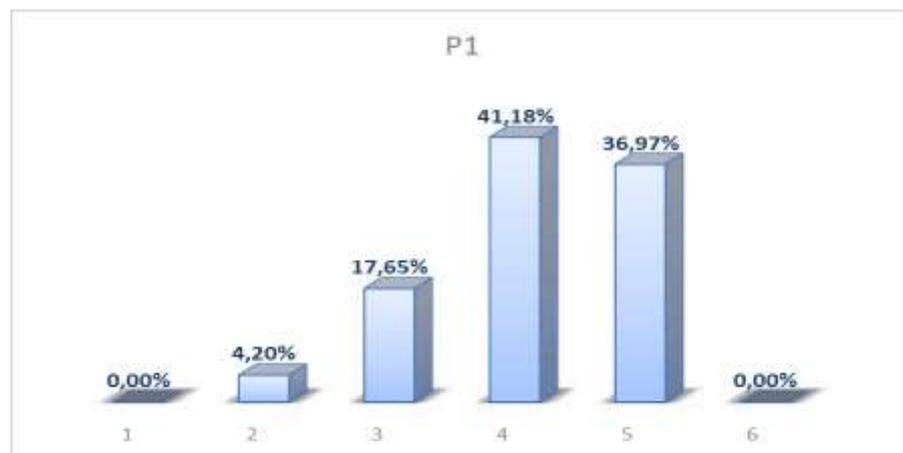
##### 4.6.1 Ítems

La recepción en la Organización por parte de la Dirección y/o SSAA de RRHH ha sido:

PUNTUACIÓN

MEDIA:

4.1 sobre 5



**Consideras la "Hoja de Información de Interés a las personas de nueva incorporación a la División de enfermería del CAULE" como una herramienta:**

**PUNTUACIÓN**

**MEDIA:**

**3,8 sobre 5**



**Cuál es tu valoración sobre las Sesiones de Enfermería del Proceso de Acogida:**

**PUNTUACIÓN**

**MEDIA:**

**3,7 sobre 5**

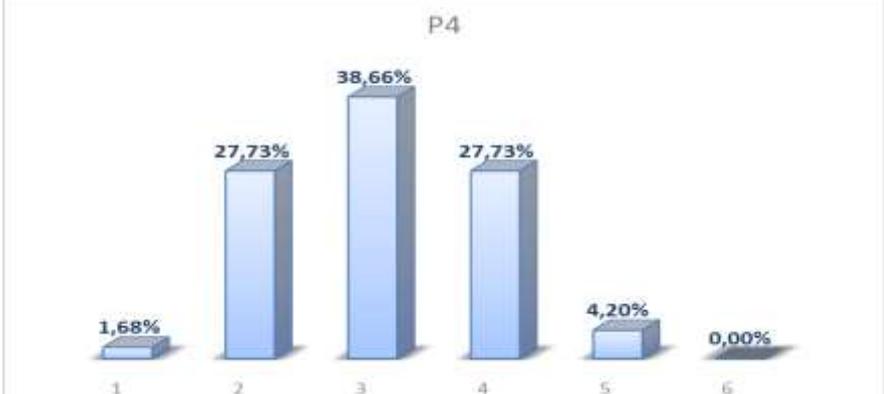


**La capacidad de los docentes para transmitir los conocimientos te ha parecido:**

**PUNTUACIÓN**

**MEDIA:**

**4.0 sobre 5**

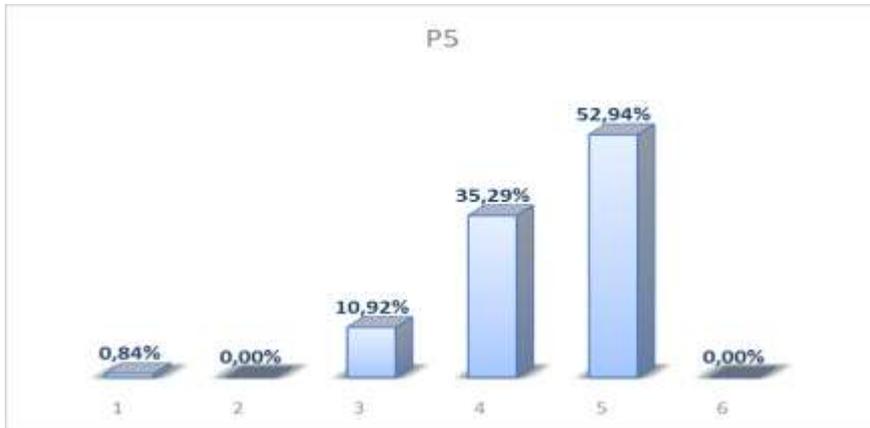


**Consideras la información que te proporciona el Supervisor/a para favorecer la adaptación al puesto de trabajo, como:**

**PUNTUACIÓN**

**MEDIA:**

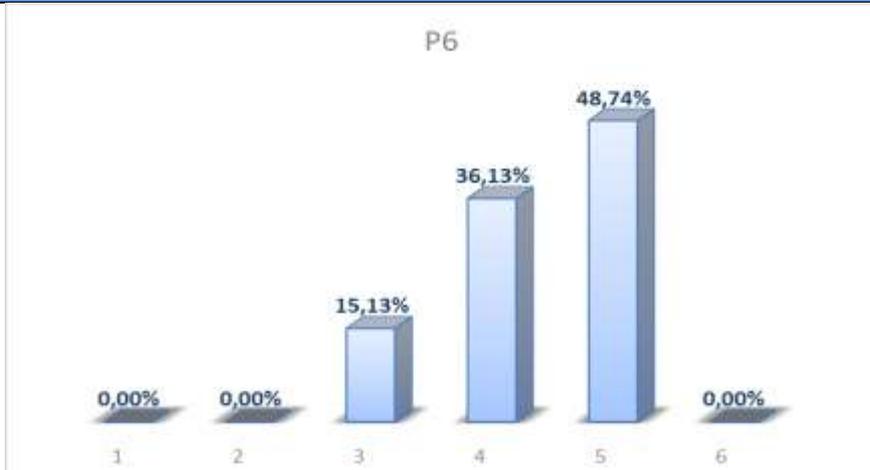
**4,4 sobre 5**



**Si has planteado alguna duda, la respuesta obtenida ha sido:**

**PUNTUACIÓN MEDIA:**

**4.3 sobre 5**



**Tu valoración sobre la acogida en la Unidad por parte de tus compañeros te ha resultado:**

**PUNTUACIÓN**

**MEDIA:**

**4,6 sobre 5**





#### 4.6.2 Observaciones

Señala los aspectos que consideras más positivos del Proceso de Acogida.	
BUEN COMPAÑERISMO	23
ACUDIR ANTES PARA VER EL FUNCIONAMIENTO Y RECIBIR INFORMACIÓN	11
ACOGIDA POR LAS SUPERVISORAS DE UNIDAD	16
HE PODIDO APORTAR IDEAS	1
ACOGIDA Y AYUDA POR LOS COMPAÑEROS	20
ME HA AYUDADO RECIBIR EL PLANO DEL HOSPITAL	6
TIEMPO DE ADAPTACIÓN FOMENTA HÁBITOS POSITIVOS Y SEGURIDAD	4
AUMENTO DEL COMPROMISO HACIA EL TRABAJO Y MOTIVACIÓN	2
LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ADECUADA	18
PRESENTACIÓN DE LAS SUPERVISORAS DE RRHH	3
LA APORTACIÓN DE LAS SESIONES DE ACOGIDA: TEMAS Y DOCENCIA	5
MUY BUENA ORGANIZACIÓN	20
EXPLICACIÓN DE LA INTRANET PARA ACCEDER A TODO. PROTOCOLOS	3
ME HAN AYUDADO MUCHO CON EL PROGRAMA GACELA	1
ME SORPRENDIÓ QUE SE HAYA HECHO UN VÍDEO INFORMATIVO, CREO QUE ES UNA GRAN IDEA	1
TRATO EXCELENTE	1

Señala los aspectos que consideras más débiles del Proceso de Acogida.	
ALGUNOS PROFESIONALES NO ME HAN AYUDADO LO SUFICIENTE	1
VARIABILIDAD DE LOS PROFESIONALES EN LA ATENCIÓN	2
FALTA DE TAQUILLAS Y UN LUGAR FIJO PARA CAMBIARSE	2
PLANTILLA FLOTANTE. INCERTIDUMBRE EN HORARIOS.LLEGA TARDE A LA UNIDAD. MAL FUNCIONAMIENTO.	8
TIEMPO DE LAS SESIONES DE ACOGIDA ES CORTO	1
POCA INFORMACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DEL HOSPITAL. LA INFORMACIÓN NO TIENE COBERTURA 100%.	2
A VECES ES NECESARIO COMENZAR A TRABAJAR ANTES DE LA FORMACIÓN POR LAS NECESIDADES DEL SERVICIO	1
NUMEROSOS TRÁMITES Y CADA UNO EN UN EDIFICIO DISTINTO	1
INTERPRETACIÓN DIFICULTOSA DE LOS TURNOS EN LA NÓMINA	1
TUVE QUE ESPERAR MUCHO PARA LA ACTIVACIÓN DE LA TARJETA	3
EL ÁREA DE RRHH MUY ALEJADA, EN EDIFICIOS DISTINTOS	1
TARDANZA CON EL PAPELEO Y PRESENTARME A MI SUPERVISORA	1
LA INFORMACIÓN DEL GACELA ES ESCASA	1

Indica tus sugerencias al Proceso de Acogida	
TENER EN CUENTA DÓNDE SE HA TRABAJADO PREVIAMENTE	1
MÁS AYUDA, DOCUMENTOS, FOLLETOS	4
MANTENER VARIOS DÍAS LA PLANTILLA FLOTANTE EN EL MISMO LUGAR	4
CURSO INTRODUCTORIO EN SERVICIOS ESPECIALES	1
APORTACIÓN DE PROTOCOLOS PARA EL PERSONAL EVENTUAL	1
MÁS INFORMACIÓN. MÁS CURSOS. INCORPORAR NUEVOS TEMAS A LAS SESIONES	5
LUGAR FIJO PARA DEJAR LA ROPA CON LLAVE	1
MÁS FORMACIÓN ESPECÍFICA	1
ESTAR ALGÚN DÍA DE REFUERZO EN SERVICIOS ESPECIALES	1
PODER DESCARGAR INFORMACIÓN DE LA ACOGIDA EN DISPOSITIVOS MÓVILES	1
PLANNING ESPECÍFICO PARA CADA UNIDAD	1

## 5. CONCLUSIONES

El índice de participación de las Sesiones de Acogida en el año 2018 ha sido del 47,30%. Las Unidades donde los profesionales han entregado más encuestas han sido Maternidad, Urgencias, Santa Isabel y Ginecología. La distribución de las respuestas por categoría profesional revela que las enfermeras son los profesionales más participativos (58), seguido de TCAES (46) y TEL (9). Los profesionales <35 años han supuesto el 56,8% de las respuestas totales.

Respecto a la valoración por cada uno de los 7 ítems destaca con un 4,6 sobre 5 la valoración sobre la acogida en la Unidad por parte de sus compañeros y con un 4,4 la información que proporciona el Supervisor/a para favorecer al puesto de trabajo. Relacionado con la respuesta obtenida tras el planteamiento de dudas en la Unidad, se ha puntuado con un 4,3 sobre 5.

Las peores puntuaciones son para la valoración sobre las Sesiones de Enfermería con un 3,7 sobre 5 y un 3,8 para el ítem "Considerar la hoja informativa de interés como herramienta". La puntuación media total obtenida recogida en el "Informe del análisis de las encuestas de satisfacción de las Sesiones de Acogida" de este mismo año es de 4,6 sobre 5 respecto al 3,7 del ítem de la presente encuesta "Valoración sobre las Sesiones de Enfermería". La discordancia entre los resultados hace que se plantee una revisión de la estructura del cuestionario para el año siguiente. Es posible que este ítem sea no aplicable en el cuestionario actual. Un número importante de profesionales de acogida contestan a este ítem aun no habiendo recibido las sesiones, por lo tanto la puntuación obtenida no es valorable.

La puntuación global de la encuesta de satisfacción a las personas de nueva incorporación es de un 4,10 sobre 5. En el año 2017 fue de un 4,4 sobre 5. Se ha valorado el buen compañerismo, la acogida de las supervisoras de la Unidad, la adecuación de la información facilitada y la buena organización como los aspectos más positivos. Como aspectos más débiles resalta la incertidumbre en los horarios y el mal funcionamiento respecto a la plantilla flotante. Las sugerencias más destacadas por los profesionales en cuanto al Proceso de Acogida han sido que se aporte más información, cursos, incorporar nuevos temas a las sesiones y la entrega de más documentos y folletos que apoyen la información recibida.



Complejo Asistencial  
Universitario de León



**Dirección de Enfermería**  
**ÁREA DE CALIDAD Y FORMACIÓN**



La conclusión final se orienta a revisar la estructura de la encuesta para el año que viene debido a la discordancia de los resultados obtenidos en cuanto a la valoración de las sesiones del Proceso de Acogida.