



HOSPITAL EL BIERZO



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

HOSPITAL EL BIERZO

SEPTIEMBRE 2006

# Índice



Metodología.....	3
Resultados de la encuesta.....	7
Descripción del trabajo de campo.....	22
Dificultades y sesgos.....	23
Discusión y conclusiones sobre posibilidades de mejora .....	23
Propuestas de mejora .....	25
Explotación de los datos y resumen de los mismos .....	25

# Metodología

---

**Población:** 1.120 trabajadores

**La selección de la muestra.**- Se calcula la muestra con una precisión del 5% y un nivel de confianza del 95%. Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**El tamaño muestral** necesario es de 280 distribuido proporcionalmente de la siguiente forma:

Facultativos	ATS/DUE	Auxiliar enfermería	Técnicos especialista	Función administrativa	Otro personal no sanitario
51 (203)	84 (334)	60 (239)	10 (40)	26 (103)	50 (201)

**Encuestas entregadas:** 910

**La distribución** se realizó por grupos:

- Personal dependiente de la Dirección Gerencia: 9
- Personal dependiente de la Dirección Médica: 166
- Personal dependiente de la Dirección de Enfermería: 488
- Personal dependiente de la Dirección de Gestión: 247

**Fecha de realización:** 14 de septiembre de 2006

**Periodo de recogida:** hasta el 21 de septiembre

Se distribuyó, a través de las Direcciones, a los profesionales que se encontraban trabajando en ese periodo.

Se envió previamente a los Jefes y / o Responsables de los servicios y unidades del hospital un carta del Director Gerente del Hospital , comunicando que entre los días 14 y 21 del mes de septiembre se iba a realizar una encuesta de satisfacción personal.

Se utilizó una encuesta diseñada por la Unidad de Calidad. Incluye 28 preguntas distribuidas en 9 áreas y 1 más para observaciones y comentarios:

- 1.- Instalaciones (1, 2 y 3)
- 2.- El Hospital como empresa en su entorno (4, 5 y 6)

- 3.- Contenido del trabajo (7 y 8)
- 4.- Remuneraciones ( 9, 10 y 11)
- 5.- Organización del trabajo (12, 13 y 14)
- 6.- Formación (15 y 16)
- 7.- Salud laboral (17, 18 y 19)
- 8.- Comunicación (20, 21, 22, 23 y 24)
- 9.- Motivación (25, 26, 27 y 28)

Las respuestas son gradualmente de menos a más satisfacción:

- Muy poco
- Poco
- Normal
- Bastante
- Mucho

**El número de encuestas contestadas** ha sido: 474

**La tasa de respuesta** es de: 52,09 % (474/910)

Facultativos	ATS/DUE	Auxiliar enfermería	Técnicos especialista	Función administrativa	Otro personal no sanitario	No contesta
66	171	97	10	58	65	7

Por categorías, el porcentaje de respuesta ha sido:

- No contesta (sin marcar categoría) ----- 1.48%
- Facultativo ----- 13.92%
- ATS/DUE ----- 36.08%
- Auxiliar enfermería ----- 20.46%
- Técnico especialista ----- 2.11%
- Función administrativa ----- 12.24%
- Otro PNS----- 13.71%

**Análisis** .- Los datos se han introducido en una base de datos diseñada en Access y el análisis se ha realizado con las tablas dinámicas de Excel 2000.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

### CARTA DE PRESENTACIÓN

El Hospital El Bierzo considera importante conseguir un entorno de trabajo donde la implicación y la satisfacción del personal, así como el mejor ambiente de trabajo posible y las relaciones humanas, sean una constante en el día a día.

Con este objeto se ha confeccionado una **encuesta** sencilla y rápida de responder, que nos va a permitir **recopilar información sobre su percepción personal** de una forma ágil y organizada, de manera que puede repetirse y compararla interanualmente.

Por supuesto que su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima. Todo lo que diga será tratado de forma absolutamente confidencial.

Una vez que haya contestado a todas las preguntas puede introducir la encuesta en el sobre que le hemos facilitado y depositarlo en los **buzones** disponibles en **Atención al Paciente**, **Biblioteca** y **Unidades de Hospitalización** o a través de los **Responsables de calidad**.

El **periodo para la recogida** de las encuestas es **hasta el 21 de septiembre**.

Gracias por su inestimable colaboración.

EI DIRECTOR GERENTE

## MODELO DE CUESTIONARIO

### CATEGORÍA PROFESIONAL (marcar la casilla que corresponda)

Facultativo

ATS/DUE/Fisiot/Matr....

Aux. Enfermería

Técnico especialista

Función Administrativa  Otro personal no sanitario (Celadores, mantenimiento., P. Hostelería, telefonistas.....

PREGUNTAS					
<b>Instalaciones</b>	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho
1. ¿Te satisface la estructura y ubicación del hospital?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Te satisface el aspecto exterior de las instalaciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Te satisface la zona donde desarrollas tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>El hospital como empresa en su entorno (El Bierzo)</b>	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho
4. ¿Es conocido el hospital en tu entorno social?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Me siento orgullos@ del hospital en mi entorno social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Cuando hablo del hospital lo hago como de "algo mío"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Contenido del trabajo</b>	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho
7. ¿Estás satisfech@ de la utilidad social de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Estoy satisfech@ con la realización de mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Remuneraciones</b>	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho
9. ¿Consideras adecuado tu salario en relación a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ¿Conoces las retribuciones de otros hospitales análogos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿El hospital paga bien en relación a la comarca El Bierzo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Organización del trabajo</b>	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho
12. ¿Conoces el organigrama de tu sección / del hospital?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Conozco los objetivos anuales de mi servicio / área ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ¿Consideras que los métodos de trabajo son correctos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Formación</b>	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho
15. ¿Estás satisfech@ de la formación recibida en el hospital?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. ¿Utilizas en tu puesto de trabajo la formación recibida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Salud laboral</b>	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho
17. ¿Consideras que en el hospital se trabaja con Seguridad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ¿Consideras ordenado / limpio tu puesto de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Las condiciones ambientales de mi puesto son buenas ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Comunicación</b>	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho
20. ¿Hay una buena comunicación entre tus compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. ¿Hay buena comunicación con los Mandos Intermedios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. ¿Hay buena comunicación entre áreas y secciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. ¿Tienes facilidad para comunicarte con la Dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. ¿Te satisface la atención recibida en su caso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Motivación</b>	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho
25. En el Hospital El Bierzo me veo con futuro profesional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Me siento valorad@ por el hospital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Participaría en equipos de mejora/calidad del hospital ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Me satisfaría más movilidad funcional dentro del hospital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones y comentarios</b>					
•					
•					
•					

Marca con una X en la casilla que mejor refleje tu opinión

# Resultados de la encuesta

## 1ª ÁREA.- INSTALACIONES: (PREGUNTAS 1, 2 Y 3)

1.- ¿Te satisface la estructura y ubicación del Hospital?							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	5 71,43%	1 14,29%	1 14,29%	0,00%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	0,00%	8 12,12%	20 30,30%	23 34,85%	12 18,18%	3 4,55%	66 100,00%
ATS	0,00%	41 23,98%	41 23,98%	61 35,67%	20 11,70%	8 4,68%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	0,00%	34 35,05%	30 30,93%	19 19,59%	10 10,31%	4 4,12%	97 100,00%
TEC. ESPECIALISTA	0,00%	2 20,00%	0,00%	5 50,00%	3 30,00%	0,00%	10 100,00%
F. ADMINISTRATIVA	1 1,72%	17 29,31%	14 24,14%	18 31,03%	8 13,79%	0,00%	58 100,00%
OTRO PNS	0,00%	20 30,77%	16 24,62%	23 35,38%	5 7,69%	1 1,54%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>127</b>	<b>122</b>	<b>150</b>	<b>58</b>	<b>16</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>0,21%</b>	<b>26,79%</b>	<b>25,74%</b>	<b>31,65%</b>	<b>12,24%</b>	<b>3,38%</b>	<b>100,00%</b>

2.- ¿Te satisface el aspecto exterior de las instalaciones?							
CATEGORÍA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	3 42,86%	2 28,57%	2 28,57%	0,00%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	1 1,52%	2 3,03%	10 15,15%	30 45,45%	19 28,79%	4 6,06%	66 100,00%
ATS	2 1,17%	17 9,94%	31 18,13%	82 47,95%	35 20,47%	4 2,34%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	4 4,12%	16 16,49%	16 16,49%	38 39,18%	19 19,59%	4 4,12%	97 100,00%
TEC. ESPECIALISTA	0,00%	0,00%	2 20,00%	7 70,00%	1 10,00%	0,00%	10 100,00%
F. ADMINISTRATIVA	2 3,45%	7 12,07%	13 22,41%	27 46,55%	9 15,52%	0,00%	58 100,00%
OTRO PNS	1 1,54%	10 15,38%	10 15,38%	33 50,77%	10 15,38%	1 1,54%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>55</b>	<b>84</b>	<b>219</b>	<b>93</b>	<b>13</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>2,11%</b>	<b>11,60%</b>	<b>17,72%</b>	<b>46,20%</b>	<b>19,62%</b>	<b>2,74%</b>	<b>100,00%</b>

Más del 68 % del personal está satisfecho con el aspecto exterior de las instalaciones mientras que un 52,53% están poco o muy poco satisfechos con la estructura y ubicación del Hospital.

### 3.- ¿Te satisface la zona donde desarrollas tu trabajo?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	5	Total general
NO CONTESTA	0,00%	2 28,57%	1 14,29%	3 42,86%	1 14,29%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	3,03%	2 19,70%	13 16,67%	11 31,82%	21 25,76%	17 3,03%	66 100,00%
ATS	2,34%	4 17,54%	30 23,39%	40 29,82%	51 20,47%	35 6,43%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	5,15%	5 23,71%	23 18,56%	18 27,84%	27 17,53%	17 7,22%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	0,00%	1 10,00%	6 60,00%	2 20,00%	1 10,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	5,17%	3 25,86%	15 18,97%	11 25,86%	15 20,69%	12 3,45%	58 100,00%
OTRO PNS	1,54%	1 20,00%	13 27,69%	18 24,62%	16 16,92%	11 9,23%	65 100,00%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>139</b>	<b>95</b>	<b>29</b>
<b>% Total</b>	<b>3,16%</b>	<b>20,25%</b>	<b>21,10%</b>	<b>29,32%</b>	<b>20,04%</b>	<b>6,12%</b>	<b>100,00%</b>

Al 55,48% de los trabajadores del hospital les satisface la zona donde desarrollan su trabajo (normal 29,32%, bastante 20,04% y mucho 6,12%) siendo los técnicos especialistas los más satisfechos, seguido de los facultativos (el 60,61%)

## 2ª ÁREA.- EL HOSPITAL COMO EMPRESA EN SU ENTORNO (EL BIERZO) (PREGUNTAS 4, 5 Y 6)

### 4.- ¿Es conocido el Hospital en tu entorno social?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	1 14,29%	0,00%	1 14,29%	1 14,29%	4 57,14%	7 100,00%
FACULTATIVO	0,00%	0,00%	2 3,03%	3 4,55%	30 45,45%	31 46,97%	66 100,00%
ATS	0,00%	3 1,75%	5 2,92%	25 14,62%	59 34,50%	79 46,20%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	1,03%	1 2,06%	2 2,06%	18 18,56%	32 32,99%	42 43,30%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	0,00%	0,00%	5 50,00%	3 30,00%	2 20,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	1,72%	1 1,72%	0,00%	1 1,72%	12 20,69%	19 32,76%	25 43,10%
OTRO PNS	1,54%	1 1,54%	0,00%	2 3,08%	10 15,38%	27 41,54%	25 38,46%
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>74</b>	<b>171</b>	<b>208</b>
<b>% Total</b>	<b>0,63%</b>	<b>1,27%</b>	<b>2,53%</b>	<b>15,61%</b>	<b>36,08%</b>	<b>43,88%</b>	<b>100,00%</b>

El 95,57% opina que el Hospital es conocido en su entorno social, siendo la respuesta "mucho" la de mayor porcentaje, con un 43,88%.



<b>5.- ¿Me siento orgullos@ del Hospital en mi entorno social?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	2 28,57%	3 42,86%	0,00%	0,00%	2 28,57%	7 100,00%
FACULTATIVO	1 1,52%	6 9,09%	10 15,15%	24 36,36%	19 28,79%	6 9,09%	66 100,00%
ATS	2 1,17%	9 5,26%	35 20,47%	74 43,27%	33 19,30%	18 10,53%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	5 5,15%	4 4,12%	23 23,71%	44 45,36%	12 12,37%	9 9,28%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	0,00%	0,00%	8 80,00%	1 10,00%	1 10,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	2 3,45%	7 12,07%	6 10,34%	28 48,28%	12 20,69%	3 5,17%	58 100,00%
OTRO PNS	3 4,62%	6 9,23%	8 12,31%	23 35,38%	14 21,54%	11 16,92%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>85</b>	<b>201</b>	<b>91</b>	<b>50</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>2,74%</b>	<b>7,17%</b>	<b>17,93%</b>	<b>42,41%</b>	<b>19,20%</b>	<b>10,55%</b>	<b>100,00%</b>

En general (72,16%), los encuestados se sienten orgullosos del Hospital destacando los técnicos especialistas .

<b>6.- ¿Cuándo hablo del hospital lo hago como "algo mío"?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	1 14,29%	1 14,29%	4 57,14%	0,00%	1 14,29%	7 100,00%
FACULTATIVO	1 1,52%	10 15,15%	7 10,61%	13 19,70%	25 37,88%	10 15,15%	66 100,00%
ATS	4 2,34%	29 16,96%	24 14,04%	45 26,32%	46 26,90%	23 13,45%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	6 6,19%	20 20,62%	20 20,62%	17 17,53%	15 15,46%	19 19,59%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	2 20,00%	1 10,00%	6 60,00%	0,00%	1 10,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	1 1,72%	9 15,52%	10 17,24%	19 32,76%	10 17,24%	9 15,52%	58 100,00%
OTRO PNS	3 4,62%	5 7,69%	10 15,38%	22 33,85%	15 23,08%	10 15,38%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>76</b>	<b>73</b>	<b>126</b>	<b>111</b>	<b>73</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>3,16%</b>	<b>16,03%</b>	<b>15,40%</b>	<b>26,58%</b>	<b>23,42%</b>	<b>15,40%</b>	<b>100,00%</b>

El 65,4%) de los encuestados hablan del hospital como "algo mio", siendo el colectivo de los facultativos y otros PNS los que alcanzan el mayor porcentaje.

### 3ª ÁREA.- CONTENIDO DEL TRABAJO (PREGUNTAS 7 Y 8)

<b>7.- ¿Estás satisfecho de la utilidad social de tu trabajo?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	1 14,29%	0,00%	1 14,29%	3 42,86%	2 28,57%	7 100,00%
FACULTATIVO	1 1,52%	2 3,03%	5 7,58%	13 19,70%	27 40,91%	18 27,27%	66 100,00%
ATS	2 1,17%	4 2,34%	17 9,94%	36 21,05%	63 36,84%	49 28,65%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	5 5,15%	9 9,28%	6 6,19%	17 17,53%	32 32,99%	28 28,87%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	0,00%	0,00%	5 50,00%	2 20,00%	3 30,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	0,00%	0,00%	7 12,07%	17 29,31%	21 36,21%	13 22,41%	58 100,00%
OTRO PNS	1 1,54%	4 6,15%	9 13,85%	7 10,77%	26 40,00%	18 27,69%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>44</b>	<b>96</b>	<b>174</b>	<b>131</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>1,90%</b>	<b>4,22%</b>	<b>9,28%</b>	<b>20,25%</b>	<b>36,71%</b>	<b>27,64%</b>	<b>100,00%</b>

En todas las categorías profesionales se sienten satisfechos de la utilidad social de su trabajo, alcanzando un 84,6% de respuestas positivas.

Siguen siendo los técnicos especialistas los más satisfechos (100%), el porcentaje de facultativos satisfechos es un 87,88%.

En el personal de enfermería estás más satisfechos los ATS/DUE (86,54% de los ATS) que los auxiliares de enfermería (79,39% de aux. enferm) y dentro del personal no sanitario están más satisfechos otro PNS (hostelería, mantenimiento, celadores, telefonistas..) (78,46%) que el personal de función administrativa (87,93%)

### 8.- ¿Estoy satisfecho con la realización de mi trabajo?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	0,00%	0,00%	1 14,29%	4 57,14%	2 28,57%	7 100,00%
FACULTATIVO	2 3,03%	3 4,55%	7 10,61%	15 22,73%	29 43,94%	10 15,15%	66 100,00%
ATS	3 1,75%	9 5,26%	6 3,51%	28 16,37%	77 45,03%	48 28,07%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	2 2,06%	5 5,15%	8 8,25%	10 10,31%	31 31,96%	41 42,27%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	0,00%	0,00%	5 50,00%	3 30,00%	2 20,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	0,00%	1 1,72%	4 6,90%	12 20,69%	23 39,66%	18 31,03%	58 100,00%
OTRO PNS	3 4,62%	1 1,54%	5 7,69%	10 15,38%	23 35,38%	23 35,38%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>81</b>	<b>190</b>	<b>144</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>2,11%</b>	<b>4,01%</b>	<b>6,33%</b>	<b>17,09%</b>	<b>40,08%</b>	<b>30,38%</b>	<b>100,00%</b>

Los encuestados están bastante y mucho (70,46%) satisfechos con la realización de su trabajo, siendo los valores poco y muy poco no significativos. Destacan todas las categorías en un porcentaje alto de respuestas positivas, siendo los porcentajes más altos en técnicos especialistas (100%), en función administrativa (91,38%) y en facultativos (89,47%)

### 4ª ÁREA.- REMUNERACIONES (PREGUNTAS 9, 10 Y 11)

#### 9.- ¿Consideras adecuado tu salario en relación a tu trabajo?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	4 57,14%	2 28,57%	1 14,29%	0,00%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	0,00%	28 42,42%	24 36,36%	12 18,18%	2 3,03%	0,00%	66 100,00%
ATS	2 1,17%	50 29,24%	64 37,43%	40 23,39%	14 8,19%	1 0,58%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	2 2,06%	47 48,45%	30 30,93%	16 16,49%	2 2,06%	0,00%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	2 20,00%	4 40,00%	4 40,00%	0,00%	0,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	0,00%	12 20,69%	20 34,48%	23 39,66%	3 5,17%	0,00%	58 100,00%
OTRO PNS	0,00%	27 41,54%	23 35,38%	14 21,54%	1 1,54%	0,00%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>170</b>	<b>167</b>	<b>110</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>0,84%</b>	<b>35,86%</b>	<b>35,23%</b>	<b>23,21%</b>	<b>4,64%</b>	<b>0,21%</b>	<b>100,00%</b>

En general los encuestados no consideran adecuado su salario en relación a su trabajo. Los menos satisfechos con su salario en relación al puesto de trabajo son los facultativos, seguidos de auxiliares de enfermería y otro personal no sanitario.

<b>10.- ¿Conoces las retribuciones de otros hospitales análogos?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	1 14,29%	1 14,29%	0,00%	2 28,57%	3 42,86%	7 100,00%
FACULTATIVO	1 1,52%	3 4,55%	7 10,61%	19 28,79%	27 40,91%	9 13,64%	66 100,00%
ATS	6 3,51%	22 12,87%	31 18,13%	34 19,88%	57 33,33%	21 12,28%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	6 6,19%	19 19,59%	12 12,37%	19 19,59%	32 32,99%	9 9,28%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	1 10,00%	1 10,00%	2 20,00%	3 30,00%	3 30,00%	0,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	1 1,72%	14 24,14%	19 32,76%	14 24,14%	8 13,79%	2 3,45%	58 100,00%
OTRO PNS	2 3,08%	17 26,15%	8 12,31%	12 18,46%	25 38,46%	1 1,54%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>101</b>	<b>154</b>	<b>45</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>3,59%</b>	<b>16,24%</b>	<b>16,88%</b>	<b>21,31%</b>	<b>32,49%</b>	<b>9,49%</b>	<b>100,00%</b>

El 63,39% de los profesionales afirman conocer las retribuciones de otros hospitales y el 68,05 % de las auxiliares de enfermería

<b>11.- ¿El Hospital paga bien en relación a la comarca El Bierzo?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	3 42,86%	2 28,57%	1 14,29%	1 14,29%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	6 9,09%	17 25,76%	20 30,30%	14 21,21%	8 12,12%	1 1,52%	66 100,00%
ATS	5 2,92%	35 20,47%	62 36,26%	54 31,58%	14 8,19%	1 0,58%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	8 8,25%	39 40,21%	27 27,84%	19 19,59%	4 4,12%	0,00%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	2 20,00%	2 20,00%	3 30,00%	2 20,00%	1 10,00%	0,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	2 3,45%	11 18,97%	14 24,14%	28 48,28%	3 5,17%	0,00%	58 100,00%
OTRO PNS	4 6,15%	17 26,15%	19 29,23%	21 32,31%	4 6,15%	0,00%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>124</b>	<b>147</b>	<b>139</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>5,70%</b>	<b>26,16%</b>	<b>31,01%</b>	<b>29,32%</b>	<b>7,38%</b>	<b>0,42%</b>	<b>100,00%</b>

El 57,17% de los trabajadores considera que el Hospital paga poco o muy poco en relación a la comarca del Bierzo, siendo el 68,05% de los Auxiliares de Enfermería y aproximadamente la mitad del resto de cada categoría.

## 5ª ÁREA.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (PREGUNTAS 12, 13 Y 14)

12.- ¿Conoces el organigrama de tu sección / del Hospital?							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	1 14,29%	1 14,29%	2 28,57%	0,00%	3 42,86%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	1 1,52%	5 7,58%	2 3,03%	7 10,61%	25 37,88%	26 39,39%	66 100,00%
ATS	2 1,17%	13 7,60%	26 15,20%	41 23,98%	57 33,33%	32 18,71%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	2 2,06%	7 7,22%	13 13,40%	32 32,99%	31 31,96%	12 12,37%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	1 10,00%	0,00%	3 30,00%	4 40,00%	2 20,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	0,00%	3 5,17%	3 5,17%	7 12,07%	27 46,55%	18 31,03%	58 100,00%
OTRO PNS	0,00%	8 12,31%	8 12,31%	14 21,54%	26 40,00%	9 13,85%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>54</b>	<b>104</b>	<b>173</b>	<b>99</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>1,27%</b>	<b>8,02%</b>	<b>11,39%</b>	<b>21,94%</b>	<b>36,50%</b>	<b>20,89%</b>	<b>100,00%</b>

El 79,33 % de los trabajadores conocen el organigrama de su sección / del Hospital, y dentro de cada categoría, sigue siendo el colectivo de técnicos especialistas el que obtiene mayor porcentaje en respuestas positivas (90%), seguido de personal de función administrativa (89,65%, con un porcentaje alto en respuesta en bastante y mucho), facultativos (87,88%), personal de enfermería (auxiliar de enfermería = 77,32% y ATS = 76,02%), y otro PNS (75,39%).

13.- ¿Conozco los objetivos anuales de mi servicio / Área?							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	1 14,29%	1 14,29%	1 14,29%	4 57,14%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	1 1,52%	4 6,06%	5 7,58%	6 9,09%	26 39,39%	24 36,36%	66 100,00%
ATS	2 1,17%	14 8,19%	31 18,13%	41 23,98%	44 25,73%	39 22,81%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	3 3,09%	10 10,31%	20 20,62%	26 26,80%	27 27,84%	11 11,34%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	2 20,00%	2 20,00%	1 10,00%	3 30,00%	2 20,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	2 3,45%	13 22,41%	9 15,52%	11 18,97%	11 18,97%	12 20,69%	58 100,00%
OTRO PNS	1 1,54%	16 24,62%	14 21,54%	9 13,85%	19 29,23%	6 9,23%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>60</b>	<b>82</b>	<b>95</b>	<b>134</b>	<b>94</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>1,90%</b>	<b>12,66%</b>	<b>17,30%</b>	<b>20,04%</b>	<b>28,27%</b>	<b>19,83%</b>	<b>100,00%</b>

Los objetivos anuales del servicio / área, son conocidos por el 68,14% de los encuestados, siendo los facultativos (84,84%) los que mayor porcentaje alcanzan en contestar normal, bastante y mucho, seguido del personal de enfermería y técnicos de laboratorio. El porcentaje menor está en el personal no sanitario (función administrativa y otro PNS), responden en un 58,63% y 52,31% respectivamente, conocer los objetivos de su servicio / área).

<b>14.- ¿Consideras que los métodos de trabajo son correctos?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	3 42,86%	2 28,57%	0,00%	2 28,57%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	1 1,52%	9 13,64%	19 28,79%	14 21,21%	20 30,30%	3 4,55%	66 100,00%
ATS	2 1,17%	22 12,87%	41 23,98%	57 33,33%	41 23,98%	8 4,68%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	5 5,15%	15 15,46%	27 27,84%	33 34,02%	12 12,37%	5 5,15%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	2 20,00%	2 20,00%	3 30,00%	3 30,00%	0,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	2 3,45%	12 20,69%	15 25,86%	16 27,59%	10 17,24%	3 5,17%	58 100,00%
OTRO PNS	1 1,54%	13 20,00%	16 24,62%	16 24,62%	16 24,62%	3 4,62%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>76</b>	<b>122</b>	<b>139</b>	<b>104</b>	<b>22</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>2,32%</b>	<b>16,03%</b>	<b>25,74%</b>	<b>29,32%</b>	<b>21,94%</b>	<b>4,64%</b>	<b>100,00%</b>

El 61,99 % de los ATS / DUE consideran que los métodos de trabajo son correctos. En general el 55,9 % de los trabajadores los consideran normal, bastante y mucho frente al 41,77% que consideran poco y muy poco correctos los métodos de trabajo.

## 6ª ÁREA.- FORMACIÓN (PREGUNTAS 15 Y 16)

<b>15.- ¿Estás satisfech@ de la formación recibida en el Hospital?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	3 42,86%	3 42,86%	1 14,29%	0,00%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	0,00%	23 34,85%	12 18,18%	20 30,30%	6 9,09%	5 7,58%	66 100,00%
ATS	2 1,17%	26 15,20%	46 26,90%	44 25,73%	43 25,15%	10 5,85%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	0,00%	18 18,56%	33 34,02%	28 28,87%	12 12,37%	6 6,19%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	1 10,00%	1 10,00%	6 60,00%	2 20,00%	0,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	1 1,72%	11 18,97%	13 22,41%	18 31,03%	8 13,79%	7 12,07%	58 100,00%
OTRO PNS	0,00%	20 30,77%	13 20,00%	15 23,08%	15 23,08%	2 3,08%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>102</b>	<b>121</b>	<b>132</b>	<b>86</b>	<b>30</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>0,63%</b>	<b>21,52%</b>	<b>25,53%</b>	<b>27,85%</b>	<b>18,14%</b>	<b>6,33%</b>	<b>100,00%</b>

El 52,32% de los encuestados están satisfechos con la formación recibida en el Hospital, frente al 47,05% que dicen estar poco o muy poco satisfechos.

Por categorías, el 60 % de los técnicos especialistas contestan que la satisfacción de la formación recibida es normal y el 20% están bastante satisfechos. Del resto de las categorías, el personal de función administrativa (56,89%) está más satisfecho que otro PNS (el 49,23%) y los ATS/DUE (el 56,73%) están más satisfechos que las auxiliares de enfermería (el 47,43%)

### 16.- ¿Utilizas en tu puesto de trabajo la formación recibida?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general	
NO CONTESTA	0,00%	2 28,57%	0,00%	3 42,86%	1 14,29%	1 14,29%	7 100,00%	
FACULTATIVO	0,00%	9 13,64%	11 16,67%	22 33,33%	17 25,76%	7 10,61%	66 100,00%	
ATS	2,34%	4 9,36%	16 19,30%	33 29,24%	50 30,41%	52 9,36%	16 100,00%	
AUX. ENFERMERIA	2,06%	2 2,06%	9 9,28%	18 18,56%	23 23,71%	31 31,96%	14 14,43%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	0,00%	0,00%	6 60,00%	4 40,00%	0,00%	10 100,00%	
FUNCION ADMINISTRATIVA	1,72%	1 1,72%	12 20,69%	8 13,79%	14 24,14%	14 24,14%	9 15,52%	58 100,00%
OTRO PNS	4,62%	3 4,62%	9 13,85%	5 7,69%	12 18,46%	27 41,54%	9 13,85%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>57</b>	<b>75</b>	<b>130</b>	<b>146</b>	<b>56</b>	<b>474</b>	
<b>% Total</b>	<b>2,11%</b>	<b>12,03%</b>	<b>15,82%</b>	<b>27,43%</b>	<b>30,80%</b>	<b>11,81%</b>	<b>100,00%</b>	

En general, el 70,04% de los trabajadores utilizan la formación recibida en su puesto de trabajo, por categorías, el 100% de los técnicos especialistas, el 70,1% de las auxiliares de enfermería, el 69,7% de los facultativos, el 69,01 de los ATS/DUE, el 63,8% del personal de función administrativa y el 60% de otro PNS contestaron afirmativamente "normal, bastante y mucho" a esta pregunta.

### 7ª ÁREA.- SALUD LABORAL (PREGUNTAS 17, 18 Y 19)

#### 17.- ¿Consideras que en el Hospital se trabaja con seguridad?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general	
NO CONTESTA	0,00%	3 42,86%	2 28,57%	1 14,29%	1 14,29%	0,00%	7 100,00%	
FACULTATIVO	1,52%	1 1,52%	7 10,61%	11 16,67%	27 40,91%	19 28,79%	1 1,52%	66 100,00%
ATS	0,58%	1 0,58%	31 18,13%	43 25,15%	45 26,32%	48 28,07%	3 1,75%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	0,00%	23 23,71%	31 31,96%	22 22,68%	17 17,53%	4 4,12%	97 100,00%	
TECNCO ESPECIALISTA	10,00%	1 10,00%	1 10,00%	4 40,00%	2 20,00%	2 20,00%	0,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	0,00%	7 12,07%	8 13,79%	26 44,83%	17 29,31%	0,00%	58 100,00%	
OTRO PNS	0,00%	11 16,92%	18 27,69%	19 29,23%	14 21,54%	3 4,62%	65 100,00%	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>83</b>	<b>117</b>	<b>142</b>	<b>118</b>	<b>11</b>	<b>474</b>	
<b>% Total</b>	<b>0,63%</b>	<b>17,51%</b>	<b>24,68%</b>	<b>29,96%</b>	<b>24,89%</b>	<b>2,32%</b>	<b>100,00%</b>	

El 57,17% de los encuestados considera que en el Hospital se trabaja con seguridad frente al 42,19% que considera que se trabaja con poca o muy poca seguridad.

Por categorías, el 74,14% del personal de función administrativa y el 71,22% de los facultativos considera que se trabaja con seguridad. El colectivo de técnico especialista es el que considera que se trabaja menos seguridad

<b>18.- ¿Consideras ordenado / limpio tu puesto de trabajo?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	2 28,57%	1 14,29%	1 14,29%	3 42,86%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	0,00%	5 7,58%	10 15,15%	22 33,33%	28 42,42%	1 1,52%	66 100,00%
ATS	0,58%	18 10,53%	19 11,11%	66 38,60%	54 31,58%	13 7,60%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	1,03%	9 9,28%	22 22,68%	23 23,71%	33 34,02%	9 9,28%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	10,00%	0,00%	2 20,00%	3 30,00%	4 40,00%	0,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	3,45%	12 20,69%	4 6,90%	22 37,93%	10 17,24%	8 13,79%	58 100,00%
OTRO PNS	1,54%	4 6,15%	10 15,38%	26 40,00%	18 27,69%	6 9,23%	65 100,00%
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>50</b>	<b>68</b>	<b>163</b>	<b>37</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>1,27%</b>	<b>10,55%</b>	<b>14,35%</b>	<b>34,39%</b>	<b>31,65%</b>	<b>7,81%</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a orden y limpieza en el puesto de trabajo, el 73,85% de los trabajadores responden positivamente. Dentro de las categorías profesionales, los facultativos (77,27%) y los ATS/DUE (77,78%) son los que más satisfechos están, seguido del resto de los profesionales.

<b>19.- ¿Las condiciones ambientales de mi puesto de trabajo son buenas?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	2 28,57%	2 28,57%	2 28,57%	1 14,29%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	0,00%	8 12,12%	14 21,21%	23 34,85%	20 30,30%	1 1,52%	66 100,00%
ATS	0,58%	36 21,05%	44 25,73%	56 32,75%	25 14,62%	9 5,26%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	4,12%	27 27,84%	21 21,65%	26 26,80%	14 14,43%	5 5,15%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	10,00%	1 10,00%	1 10,00%	6 60,00%	1 10,00%	0,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	3,45%	19 32,76%	12 20,69%	15 25,86%	8 13,79%	2 3,45%	58 100,00%
OTRO PNS	3,08%	22 33,85%	12 18,46%	18 27,69%	9 13,85%	2 3,08%	65 100,00%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>115</b>	<b>106</b>	<b>146</b>	<b>78</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>2,11%</b>	<b>24,26%</b>	<b>22,36%</b>	<b>30,80%</b>	<b>16,46%</b>	<b>4,01%</b>	<b>100,00%</b>

En general, la mitad de los encuestados (51,27%) están satisfechos con las condiciones ambientales en el puesto de trabajo, en mayor proporción los facultativos (el 66,67%) y los técnicos especialistas (el 70%), mientras que los menos satisfechos son el personal de función administrativa y otro PNS



## 8ª ÁREA.- COMUNICACIÓN (PREGUNTAS 20, 21, 22, 23 Y 24)

20.- ¿Hay buena comunicación entre tus compañeros?							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	1 14,29%	0,00%	2 28,57%	2 28,57%	2 28,57%	7 100,00%
FACULTATIVO	0,00%	6 9,09%	5 7,58%	17 25,76%	21 31,82%	17 25,76%	66 100,00%
ATS	0,00%	4 2,34%	14 8,19%	58 33,92%	64 37,43%	31 18,13%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	0,00%	10 10,31%	9 9,28%	32 32,99%	31 31,96%	15 15,46%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	1 10,00%	1 10,00%	2 20,00%	4 40,00%	2 20,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	0,00%	1 1,72%	9 15,52%	16 27,59%	24 41,38%	8 13,79%	58 100,00%
OTRO PNS	0,00%	8 12,31%	6 9,23%	25 38,46%	15 23,08%	11 16,92%	65 100,00%
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>44</b>	<b>152</b>	<b>161</b>	<b>86</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>0,00%</b>	<b>6,54%</b>	<b>9,28%</b>	<b>32,07%</b>	<b>33,97%</b>	<b>18,14%</b>	<b>100,00%</b>

El 84,18% de los profesionales contestan que tienen buena comunicación con los compañeros, siendo los ATS (el 89,48%) los que alcanzan en porcentaje más alto, seguido de los facultativos el 83,33%.

21.- ¿Hay buena comunicación con los mandos intermedios?							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	3 42,86%	2 28,57%	1 14,29%	0,00%	1 14,29%	7 100,00%
FACULTATIVO	2 3,03%	8 12,12%	11 16,67%	10 15,15%	23 34,85%	12 18,18%	66 100,00%
ATS	1 0,58%	13 7,60%	34 19,88%	51 29,82%	51 29,82%	21 12,28%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	0,00%	16 16,49%	16 16,49%	39 40,21%	16 16,49%	10 10,31%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	1 10,00%	2 20,00%	3 30,00%	2 20,00%	2 20,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	0,00%	8 13,79%	16 27,59%	15 25,86%	13 22,41%	6 10,34%	58 100,00%
OTRO PNS	2 3,08%	10 15,38%	9 13,85%	29 44,62%	8 12,31%	7 10,77%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>59</b>	<b>90</b>	<b>148</b>	<b>113</b>	<b>59</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>1,05%</b>	<b>12,45%</b>	<b>18,99%</b>	<b>31,22%</b>	<b>23,84%</b>	<b>12,45%</b>	<b>100,00%</b>

En general el 67,51% de los encuestados consideran que tienen buena comunicación con los mandos intermedios, siendo los ATS (el 71,92%) los que consideran que tienen más comunicación con los mandos intermedios, seguido de los técnicos especialistas (70%) y facultativos 68,18%, siendo el personal de función administrativa (el 41,38%) el menos satisfecho.

<b>22.- ¿Hay buena comunicación entre Áreas y Secciones?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	4 57,14%	1 14,29%	2 28,57%	0,00%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	0,00%	11 16,67%	17 25,76%	14 21,21%	19 28,79%	5 7,58%	66 100,00%
ATS	1,17%	23 13,45%	51 29,82%	58 33,92%	31 18,13%	6 3,51%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	4,12%	21 21,65%	23 23,71%	31 31,96%	12 12,37%	6 6,19%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	2 20,00%	2 20,00%	4 40,00%	2 20,00%	0,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	1,72%	7 12,07%	18 31,03%	20 34,48%	9 15,52%	3 5,17%	58 100,00%
OTRO PNS	3,08%	14 21,54%	22 33,85%	20 30,77%	5 7,69%	2 3,08%	65 100,00%
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>82</b>	<b>134</b>	<b>149</b>	<b>78</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>1,90%</b>	<b>17,30%</b>	<b>28,27%</b>	<b>31,43%</b>	<b>16,46%</b>	<b>4,64%</b>	<b>100,00%</b>

La mitad de los encuestados consideran que hay comunicación entre áreas y secciones, siendo los técnicos especialistas los que consideran que hay más comunicación (el 60%) seguidos de los facultativos (el 57,58%), siendo el colectivo de otro PNS los menos satisfechos (el 55,39 %).

<b>23.- ¿Tienes facilidad para comunicarte con la Dirección?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	3 42,86%	2 28,57%	0,00%	2 28,57%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	1,52%	17 25,76%	6 9,09%	14 21,21%	21 31,82%	7 10,61%	66 100,00%
ATS	1,75%	19 11,11%	41 23,98%	62 36,26%	32 18,71%	14 8,19%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	5,15%	22 22,68%	18 18,56%	31 31,96%	16 16,49%	5 5,15%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	1 10,00%	2 20,00%	4 40,00%	1 10,00%	2 20,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	5,17%	13 22,41%	11 18,97%	20 34,48%	6 10,34%	5 8,62%	58 100,00%
OTRO PNS	4,62%	23 35,38%	8 12,31%	19 29,23%	8 12,31%	4 6,15%	65 100,00%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>98</b>	<b>88</b>	<b>150</b>	<b>86</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>3,16%</b>	<b>20,68%</b>	<b>18,57%</b>	<b>31,65%</b>	<b>18,14%</b>	<b>7,81%</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la facilidad para comunicarse con la Dirección, la mitad de los encuestados (57,6%) responden positivamente frente al 39,25 % que responde poca o muy poca. Los más satisfechos son los técnicos especialistas, los facultativos y ATS/DUE y los menos satisfechos otro PNS.

## 24.- ¿Te satisface la atención recibida en su caso?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	3 42,86%	2 28,57%	1 14,29%	0,00%	1 14,29%	7 100,00%
FACULTATIVO	0,00%	9 13,64%	9 13,64%	18 27,27%	22 33,33%	8 12,12%	66 100,00%
ATS	1,75%	3 13,45%	23 22,22%	38 34,50%	59 19,88%	34 8,19%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	1,03%	1 23,71%	23 16,49%	16 40,21%	39 12,37%	12 6,19%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	1 10,00%	4 40,00%	2 20,00%	2 20,00%	1 10,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	3,45%	2 24,14%	14 22,41%	13 27,59%	16 12,07%	7 10,34%	58 100,00%
OTRO PNS	3,08%	2 36,92%	24 21,54%	14 18,46%	12 15,38%	10 4,62%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>147</b>	<b>87</b>	<b>39</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>1,69%</b>	<b>20,46%</b>	<b>20,25%</b>	<b>31,01%</b>	<b>18,35%</b>	<b>8,23%</b>	<b>100,00%</b>

El 57,59% está satisfecho con la atención recibida por la Dirección frente al 40,71% que no se muestra satisfecho. Los más satisfechos son los facultativos (el 72,72%) y los menos satisfechos, otro PNS (el 38,46%)

## 9ª ÁREA.- MOTIVACIÓN (PREGUNTAS 25, 26, 27 Y 28)

### 25.- ¿En el Hospital El Bierzo me veo con futuro profesional?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA	0,00%	3 42,86%	3 42,86%	0,00%	1 14,29%	0,00%	7 100,00%
FACULTATIVO	1,52%	1 16,67%	11 18,18%	12 34,85%	23 22,73%	15 6,06%	66 100,00%
ATS	1,17%	2 11,11%	19 18,71%	32 40,94%	70 23,98%	41 4,09%	171 100,00%
AUX. ENFERMERIA	3,09%	3 16,49%	16 26,80%	26 31,96%	31 13,40%	13 8,25%	97 100,00%
TECNCO ESPECIALISTA	0,00%	2 20,00%	2 0,00%	6 60,00%	2 20,00%	0,00%	10 100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA	0,00%	16 27,59%	19 32,76%	15 25,86%	8 13,79%	0,00%	58 100,00%
OTRO PNS	1,54%	1 23,08%	15 16,92%	11 18,46%	12 18,46%	19 29,23%	65 100,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>82</b>	<b>103</b>	<b>157</b>	<b>99</b>	<b>26</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>1,48%</b>	<b>17,30%</b>	<b>21,73%</b>	<b>33,12%</b>	<b>20,89%</b>	<b>5,49%</b>	<b>100,00%</b>

En general, el 59,5% de los que contestaron se ven con futuro profesional, los que más son los técnicos especialistas, seguidos de los ATS/DUE (el 69,01%) y los facultativos (el 63,64%), mientras que el 60,35% del personal administrativo se ve con poco o muy poco futuro profesional.

<b>26.- ¿Me siento valorado por el Hospital?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA		4	2		1		7
	0,00%	57,14%	28,57%	0,00%	14,29%	0,00%	100,00%
FACULTATIVO		18	8	21	15	4	66
	0,00%	27,27%	12,12%	31,82%	22,73%	6,06%	100,00%
ATS		3	31	50	52	28	171
	1,75%	18,13%	29,24%	30,41%	16,37%	4,09%	100,00%
AUX. ENFERMERIA		1	28	24	27	10	97
	1,03%	28,87%	24,74%	27,84%	10,31%	7,22%	100,00%
TECNCO ESPECIALISTA		2		6	1	1	10
	0,00%	20,00%	0,00%	60,00%	10,00%	10,00%	100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA		14	19	17	6	2	58
	0,00%	24,14%	32,76%	29,31%	10,34%	3,45%	100,00%
OTRO PNS		1	19	12	23	9	65
	1,54%	29,23%	18,46%	35,38%	13,85%	1,54%	100,00%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>116</b>	<b>115</b>	<b>146</b>	<b>70</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>		<b>1,05%</b>	<b>24,47%</b>	<b>24,26%</b>	<b>30,80%</b>	<b>14,77%</b>	<b>100,00%</b>

Sólo la mitad de los encuestados (50,21%) se sienten valorados por el Hospital. Los que se consideran más valorados son los técnicos especialistas (el 80%) los facultativos (el 60,61%) y el 56,9% del personal de función administrativa se considera poco o muy poco valorado.

<b>27.- ¿Participaría en equipos de mejora/calidad del Hospital?</b>							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho	Total general
NO CONTESTA		2	1	2	2		7
	0,00%	28,57%	14,29%	28,57%	28,57%	0,00%	100,00%
FACULTATIVO		1	3	11	21	22	66
	1,52%	4,55%	16,67%	31,82%	33,33%	12,12%	100,00%
ATS		8	23	24	50	47	171
	4,68%	13,45%	14,04%	29,24%	27,49%	11,11%	100,00%
AUX. ENFERMERIA		5	6	4	31	36	97
	5,15%	6,19%	4,12%	31,96%	37,11%	15,46%	100,00%
TECNCO ESPECIALISTA		1	2	2	4	1	10
	0,00%	10,00%	20,00%	20,00%	40,00%	10,00%	100,00%
FUNCION ADMINISTRATIVA		1	5	6	19	19	58
	1,72%	8,62%	10,34%	32,76%	32,76%	13,79%	100,00%
OTRO PNS		1	2	3	13	30	65
	1,54%	3,08%	4,62%	20,00%	46,15%	24,62%	100,00%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>42</b>	<b>51</b>	<b>138</b>	<b>67</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>		<b>3,38%</b>	<b>8,86%</b>	<b>10,76%</b>	<b>29,11%</b>	<b>33,76%</b>	<b>14,14%</b>

En general, el 77,01% participaría en equipos de mejora, destacando el 90,77% de otro PNS y el 84,53% de las auxiliares de enfermería.

<b>28.- ¿Me satisfaría más movilidad funcional dentro del Hospital?</b>							
<b>CATEGORIA PROFESIONAL</b>	<b>No contesta</b>	<b>Muy poco</b>	<b>Poco</b>	<b>Normal</b>	<b>Bastante</b>	<b>Mucho</b>	<b>Total general</b>
<b>NO CONTESTA</b>	0,00%	2 28,57%	2 28,57%	0,00%	0,00%	3 42,86%	7 100,00%
<b>FACULTATIVO</b>	7,58%	5 13,64%	9 3,03%	2 40,91%	27 22,73%	15 12,12%	8 66 100,00%
<b>ATS</b>	3,51%	6 18,71%	32 14,04%	24 28,07%	48 20,47%	35 15,20%	26 171 100,00%
<b>AUX. ENFERMERIA</b>	6,19%	6 15,46%	15 10,31%	10 24,74%	24 24,74%	24 18,56%	18 97 100,00%
<b>TECNCO ESPECIALISTA</b>	0,00%	1 10,00%	1 0,00%	4 40,00%	2 20,00%	3 30,00%	10 100,00%
<b>FUNCION ADMINISTRATIVA</b>	5,17%	3 13,79%	8 8,62%	5 24,14%	14 36,21%	21 12,07%	7 58 100,00%
<b>OTRO PNS</b>	4,62%	3 10,77%	7 3,08%	2 27,69%	18 20,00%	13 33,85%	22 65 100,00%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>74</b>	<b>45</b>	<b>135</b>	<b>110</b>	<b>87</b>	<b>474</b>
<b>% Total</b>	<b>4,85%</b>	<b>15,61%</b>	<b>9,49%</b>	<b>28,48%</b>	<b>23,21%</b>	<b>18,35%</b>	<b>100,00%</b>

El 70,04% responde que les satisfaría más movilidad funcional dentro del hospital, siendo por categorías el 90% de los técnicos especialistas, seguidos del 81,54% de otro PNS y del 75,76% de facultativos y el 72,42% del personal de la Función Administrativa.

# Descripción del trabajo de campo

---

La encuesta de SATISFACCIÓN LABORAL realizada en el Hospital “El Bierzo” durante los días 14 al 21 de septiembre de 2006 se realiza con el objetivo de conocer la opinión de los profesionales para conseguir un entorno de trabajo donde la implicación y la satisfacción del personal, así como el mejor ambiente de trabajo posible y las relaciones humanas, sean una constante en el día a día

Podemos señalar las siguientes etapas del proceso de realización de la encuesta:

- Reuniones del equipo directivo
- Diseño muestral. El tamaño de la muestra y su distribución proporcional la efectuó el equipo de Medicina Preventiva.
- Diseño del cuestionario: El contenido de las preguntas, el tipo de preguntas, la secuencia, el enunciado inicial con la categoría profesional lo efectuó la Unidad de Calidad.
- Con fecha 12 de septiembre, previamente a la encuesta, se envió a los Jefes y/o Responsables de los Servicio y Unidades del Hospital, una carta del Director Gerente comunicando las fechas de realización de la encuesta.
- Trabajo de Campo: Los cuestionarios de la encuesta iban en una cara de un folio con la carta de presentación en el revés se introdujeron en un sobre .Dicho sobre se envió a los trabajadores a través de las Direcciones correspondientes a cada categoría. Los encuestados cubrían la encuesta, introducían los sobres en los buzones habilitados para ello (Atención al Pacientes, Biblioteca y Unidades de Hospitalización) o se lo entregaban a los responsables de calidad de las distintas categorías profesionales. Los sobres eran recogidos por los responsables de calidad y almacenados en cajas debidamente preparadas con su identificación correspondiente. Se enviaron 910 encuestas (Dirección Gerencia-9, Dirección Médica-166, Dirección Enfermería-488, Dirección de Gestión-247) y contestaron 466 (facultativos-63, ATS-168, Auxiliar enfermería-97, Técnicos-11, Administrativos-59, Otros personal no sanitario-62) con una tasa de respuesta de 52,09 % (474/910)
- Creación de base de datos: Una por una las respuestas al cuestionario fueron introducidas en una base de datos diseñada en Access
- Análisis de la información: El análisis estadístico se ha realizado en las tablas dinámicas de Excel 2000. Los resultados se enviaron a Gerencia que los puso en conocimiento de las personas potencialmente implicadas en su análisis a través de correo electrónico.
- Interpretación de los resultados e informe final: Se realizó por parte de la Unidad de Calidad con el visto bueno del Director Gerente del Hospital.

# Dificultades y sesgos

---

- El periodo vacacional en que se realizó hizo que algunos trabajadores no pudieran hacer la encuesta y, por contrapartida, contestaron personal con contrato eventual.
- La realización de la encuesta ha coincidido con obras en el Hospital, lo que produce desplazamiento de personal de su lugar de trabajo habitual y molestias diversas (ruidos,.....)

## Discusión y conclusiones sobre las posibilidades de mejora

---

- **INSTALACIONES:** Preguntas 1-3.
  - Una mayoría del personal está satisfecho con el aspecto exterior de las instalaciones, mientras que para la mitad de los trabajadores la tendencia es a poca o muy poca satisfacción con la ubicación del hospital.
- **HOSPITAL COMO EMPRESA:** Preguntas 4-6.
  - Las respuestas son muy positivas en cuanto a conocimiento y orgullo del Hospital, existiendo un alto grado de identificación con el mismo y un elevado sentido de pertenencia.
- **CONTENIDO DEL TRABAJO:** Pregunta 7-8.
  - En todas las categorías profesionales se sienten satisfechos en cuanto a la utilidad social y la realización del trabajo.
- **REMUNERACIONES:** Preguntas 9-11.
  - Un alto porcentaje considera las remuneraciones como no adecuadas a su nivel de responsabilidad, incluso dentro de lo que se paga en la Comarca.

- **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:** Preguntas 12-14.
  - o Se conoce el organigrama de la Sección/ del Hospital. Los objetivos son conocidos por una mayoría de los trabajadores(excepto para otro personal no sanitario) y los métodos de trabajo empleados, son considerados mejorables.
  
- **FORMACIÓN:** Preguntas 15-16.
  - o Casi la mitad de los encuestados no están satisfechos con la formación recibida, sin embargo ésta sí se utiliza en el puesto de trabajo.
  
- **SALUD LABORAL:** Preguntas 17-19.
  - o Mas de la mitad de los trabajadores consideran que se trabaja con seguridad, salvo para facultativos y función administrativa. Se considera ordenado / limpio el puesto de trabajo. Las condiciones ambientales no se perciben como buenas.
  
- **COMUNICACIÓN:** Preguntas 20-24
  - o Hay buena comunicación entre compañeros. En cuanto a comunicación con mandos intermedios hay una tendencia general equilibrada, aun cuando mas del 65% considera que es buena, manifestando Facultativos, ATS y Tecnicos mejor que la media y el resto peor. La comunicación entre Áreas y Secciones y con la Dirección se considera normal, salvo para facultativos, que es elevada. La satisfacción con la atención recibida por la Dirección está por encima del 55%.
  
- **MOTIVACIÓN.** Preguntas 25-28
  - o El futuro profesional es bueno, aunque la valoración por el Hospital es mejorable. La movilidad se valoraría mucho, así como la disposición a participar en equipos de mejora.
  
- **OBSERVACIONES:** Respuestas abiertas.
  - o Condiciones de trabajo malas.
  - o Las visitas a familiares entorpecen el trabajo diario.
  - o Salario bajo.
  - o Malas condiciones de luz, calefacción, aire acondicionado.
  - o Falta valoración, trabajo en equipo.
  - o Falta personal, mejor organización.



# Propuestas de mejoras

---

- Creación de grupos focales para trasladar a la Dirección todas las iniciativas para aumentar la satisfacción del personal.
- Mejorar las instalaciones, sobre todo de los lugares de trabajo.
- Mejorar los métodos de trabajo.
- Aumentar la formación con mayor implicación del personal
- Mejorar la seguridad y las condiciones ambientales.
- Mejorar la comunicación interna y con mandos intermedios.

# Explotación de los datos y resumen

---

La realización de una encuesta de satisfacción del personal es gratamente valorada por los trabajadores, lo que se mide por el alto grado de respuestas. En cuanto a los resultados hay significación variada. Las instalaciones del Hospital no satisfacen a la mayoría de los trabajadores, quizás por encontrarnos en plenas obras del nuevo módulo de Hospitalización y en Urgencias, lo que obliga a traslados temporales de personal a otras zonas.

La valoración del Hospital como empresa es buena y los trabajadores, en general, se sienten orgullosos de su Hospital y del contenido de su trabajo.

Los salarios se consideran insuficientes, incluso respecto a los de la Comarca del Bierzo.

Los métodos de trabajo deberían mejorar, así como la formación. Ésta última, incluso después del aumento significativo de los cursos de formación estos últimos años; lo que parece una voluntad positiva. Además los consideran valiosos para su trabajo.

La seguridad en el trabajo y las condiciones ambientales ( recordemos las obras en estas fechas) son mejorables.

La comunicación con los mandos así como la satisfacción en la atención recibida es un punto de mejora en el futuro.

El futuro se ve optimista, pero más participación, valoración y movilidad serían muy bien recibidos por todos los trabajadores de nuestro Hospital.