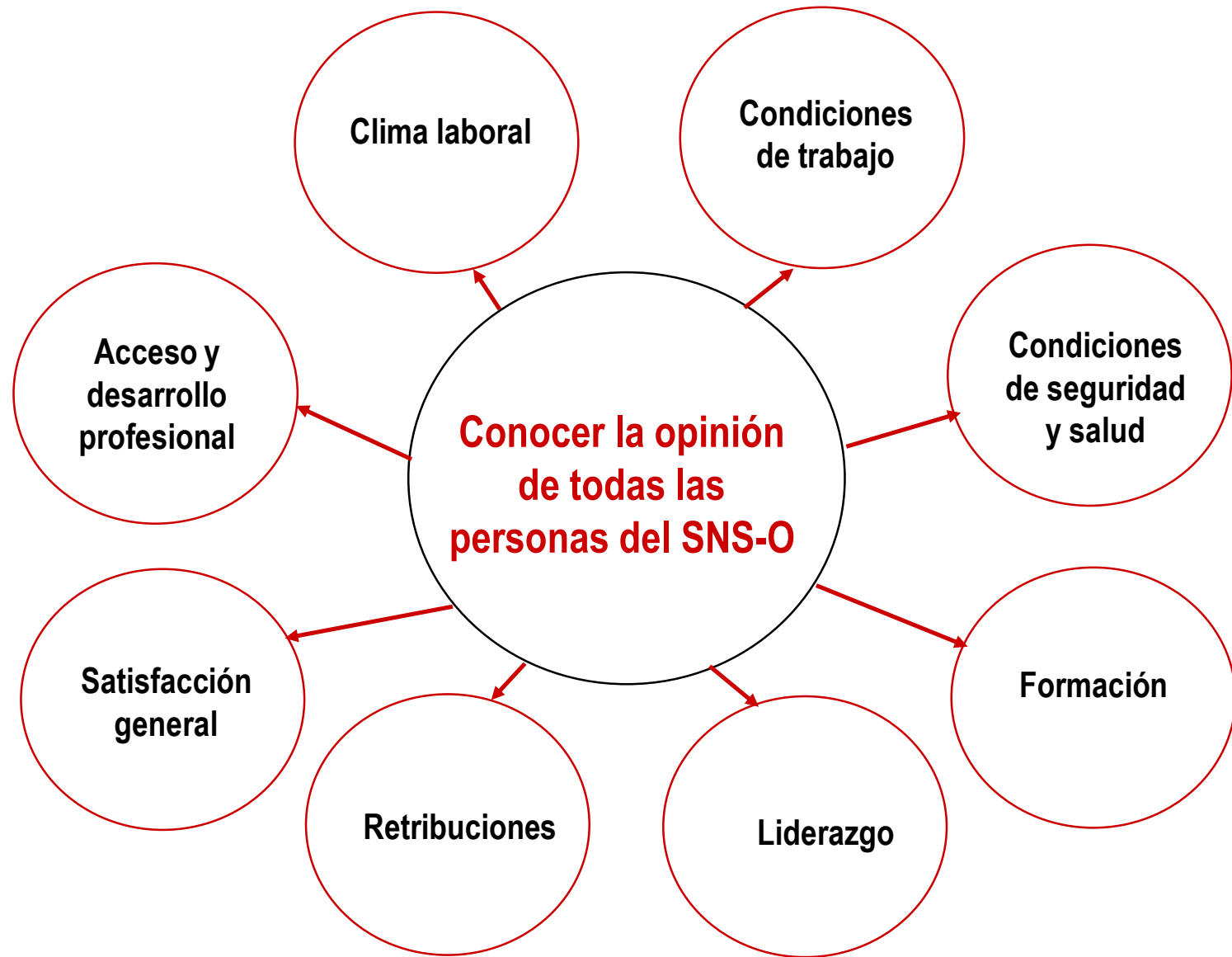


Resultados de la encuesta de evaluación de satisfacción del personal del SNS-O



Recordamos el objetivo



La encuesta...

Consta de 78 preguntas

Agrupadas en 25 dimensiones

Dirigida a todas/os las profesionales

- Todas las categorías y puestos
- Todos los ámbitos y centros de trabajo
- Fijos y temporales

Se realizó entre febrero y marzo de 2018

- Distribuidas 9.385 encuestas
- Castellano y vascuence

Explotación de datos por otros organismos del Gobierno de Navarra

Participación

3.004 encuestas cumplimentadas = 32,01% (45,5% en 2016)

- 2.425 Mujeres (80,7 %)
- 579 Hombres (19,3 %)

Participación inferior a la de 2016

Participación por centros

	Nº encuestas	Porcentaje
Servicios Centrales	139	48,60%
Salud Mental	150	43,48%
Área de Salud de Tudela	347	28,92%
Área de Salud de Estella	195	22,94%
Atención Primaria	636	33,04%
Complejo Hospitalario de Navarra	1537	32,16%

Participación por categorías profesionales

	Nº encuestas	Porcentaje
Enfermeras/os	1.098	37,6%
F.E.A.	612	20,9%
Administrativas/os	493	16,9%
TCAE	334	11,4%
TEL, TER, TEAP	108	3,7%
Celadores/as	141	4,8%
Personal de Mantenimiento	56	1,9%
Otros/as técnicos/as	82	2,8%

Análisis de los resultados.

Significado de los colores utilizados

Color asignado a las **dimensiones**:

- Color verde: dimensiones con valoración por encima del 6. Se consideran puntos fuertes.
- Color blanco, entre 5,5 y 6.
- Color amarillo: dimensiones con valoración inferior a 5,5 y mayor o igual que 5. Se consideran áreas de mejora.
- Color rojo: dimensiones con valoración inferior a 5. Se consideran importantes áreas de mejora.

Color asignado a **ámbitos, categorías profesionales, áreas, etc.**

- Se presentan en verde claro, aquellos que están por encima de la media
- Se presentan en naranja, las que están por debajo de la media.
- Se presentan en blanco, las que están igual.

Resultados en las diferentes dimensiones

Dimensión	2018	2016	Diferencia	Orden 2018	Orden 2016
Igualdad de oportunidades	7,4	7,3	0,1	1	1
Sentido de pertenencia	6,9	6,8	0,1	2	2
Clima laboral	6,6	6,6	0,1	3	3
Condiciones de trabajo	6,2	6,0	0,2	4	4
Liderazgo	6,1	5,8	0,3	5	5
Orientación al cliente	5,9	5,5	0,4	6	10
Trabajo en equipo	5,8	5,7	0,1	7	7
Reconocimiento	5,8	5,6	0,2	8	9
Desarrollo profesional	5,8	5,6	0,2	9	8
Condiciones de seguridad y salud	5,8	5,7	0,1	10	6
Comunicación interna	5,6	5,4	0,2	11	11
Conocimiento de objetivos	5,6	5,3	0,3	12	13
Organización del trabajo	5,5	5,4	0,1	13	12
Medios para el trabajo	5,5	5,2	0,3	14	14
Innovación	5,5	5,1	0,4	15	15
Participación	5,2	5,0	0,2	16	16
Empowerment	5,1	4,9	0,2	17	18
Retribuciones	5,1	5,0	0,1	18	17
Información para el trabajo	5,1	4,8	0,3	19	19
Formación	4,6	3,8	0,8	20	20
Acceso al empleo	4,0	3,8	0,1	21	21
SATISFACCIÓN					
Satisfacción global general	6,5	6,4	0,1	1	1
Satisfacción global Osasunbidea	6,5	6,3	0,2	2	2
Satisfacción global unidad	6,3	6,2	0,1	3	3
Satisfacción global centro	6,1	5,9	0,2	4	4

Resultados por ámbitos

Dimensión	Total	SSCC	Salud Mental	Atención Primaria	CHN	Area de Estella	Area de Tudela
Igualdad de oportunidades	7,4	7,2	7,8	8,4	7,1	7,3	7,1
Sentido de pertenencia	6,9	6,6	7,0	6,8	6,9	7,1	6,6
Clima laboral	6,6	6,8	6,9	6,8	6,6	6,7	6,3
Condiciones de trabajo	6,2	6,7	6,6	6,4	6,1	6,1	5,8
Liderazgo	6,1	6,4	6,8	6,5	5,9	5,9	5,6
Orientación al cliente	5,9	5,9	6,0	6,0	5,8	6,1	5,4
Trabajo en equipo	5,8	6,1	6,4	6,1	5,7	5,7	5,4
Reconocimiento	5,8	6,0	6,3	5,9	5,8	5,7	5,4
Desarrollo profesional	5,8	5,6	6,2	6,0	5,7	5,6	5,5
Condiciones de seguridad y salud	5,8	6,3	6,2	6,0	5,6	5,8	5,1
Comunicación interna	5,6	6,0	6,4	6,1	5,4	5,6	5,2
Conocimiento de objetivos	5,6	5,7	6,3	6,0	5,4	5,3	5,3
Organización del trabajo	5,5	5,6	6,3	5,8	5,4	5,5	5,1
Medios para el trabajo	5,5	6,0	5,8	5,8	5,4	5,5	5,1
Innovación	5,5	5,6	6,0	5,9	5,3	5,2	5,1
Participación	5,2	5,7	6,3	5,8	4,9	5,1	4,7
Empowerment	5,1	5,5	5,9	5,6	4,9	5,2	4,6
Retribuciones	5,1	5,6	5,7	5,2	5,0	5,0	5,1
Información para el trabajo	5,1	5,4	5,9	5,7	4,8	4,9	4,7
Formación	4,6	5,3	5,6	4,9	4,4	4,2	4,4
Acceso al empleo	4,0	4,4	4,5	4,4	3,7	3,8	3,9
SATISFACCIÓN							
Satisfacción global general	6,5	6,4	6,8	6,7	6,5	6,6	6,2
Satisfacción global Osasunbidea	6,5	6,5	6,8	6,6	6,5	6,6	6,2
Satisfacción global unidad	6,3	6,2	6,7	6,6	6,3	6,3	5,9
Satisfacción global centro	6,1	6,0	6,6	6,5	6,0	6,0	5,6

Resultados por categorías profesionales

Dimensiones	Total	Fac.	Enf. D.S.	TCAE	TEL, TER, TEAP	Celad.	Tec. no sanit.	Admin.	Mant. SSGG
Igualdad de oportunidades	7,4	7,8	7,5	7,0	6,9	6,9	7,4	7,3	6,7
Sentido de pertenencia	6,9	6,5	7,1	7,0	6,5	7,2	6,9	6,6	6,9
Clima laboral	6,6	6,6	6,9	6,3	5,6	6,2	6,9	6,7	6,4
Condiciones de trabajo	6,2	5,8	6,3	6,0	5,9	5,9	6,9	6,6	5,8
Liderazgo	6,1	6,2	6,3	5,9	5,2	5,6	6,4	6,0	5,8
Orientación al cliente	5,9	5,9	6,0	5,8	5,4	5,5	6,1	5,8	6,3
Trabajo en equipo	5,8	5,9	6,0	5,6	5,2	5,1	6,1	5,9	5,8
Reconocimiento	5,8	5,6	6,3	5,8	4,5	5,7	6,0	5,5	5,3
Desarrollo profesional	5,8	5,8	6,2	5,9	5,5	5,3	5,9	5,0	4,8
Condiciones de seguridad y salud	5,8	5,6	6,0	5,4	5,0	5,1	6,4	5,9	5,4
Comunicación interna	5,6	5,7	5,8	5,5	4,5	4,9	5,9	5,7	5,2
Conocimiento de objetivos	5,6	5,7	5,7	5,4	5,0	5,1	5,9	5,6	5,5
Organización del trabajo	5,5	5,6	5,7	5,6	4,5	5,0	5,6	5,5	5,1
Medios para el trabajo	5,5	5,4	5,7	5,5	4,8	4,5	6,3	5,7	4,9
Innovación	5,5	5,5	5,6	5,3	4,9	4,8	5,9	5,5	5,0
Participación	5,2	5,4	5,3	4,8	4,2	4,4	5,9	5,1	5,1
Empowerment	5,1	5,3	5,3	4,8	4,3	4,4	5,6	5,0	5,2
Retribuciones	5,1	4,5	5,7	5,1	4,6	4,7	5,7	4,7	4,5
Información para el trabajo	5,1	5,3	5,3	4,9	4,0	4,0	5,5	5,1	4,4
Formación	4,6	4,1	5,2	5,1	3,6	4,3	5,7	4,1	3,4
Acceso al empleo	4,0	4,0	4,0	3,8	3,4	3,7	4,7	4,0	3,6
Satisfacción global general	6,5	6,3	6,8	6,6	6,0	6,2	6,7	6,3	6,0
Satisfacción global Osasunbidea	6,5	6,2	6,7	6,5	6,1	6,6	6,7	6,4	6,6
Satisfacción global unidad	6,3	6,2	6,5	6,3	5,5	6,2	6,5	6,1	6,2
Satisfacción global centro	6,1	6,1	6,3	6,0	5,4	5,8	6,4	6,1	5,9

Resultados por área de actividad

Dimensiones	Total	AP	AE	SM	SSCC
Igualdad de oportunidades	7,4	8,3	7,1	7,8	6,9
Sentido de pertenencia	6,9	6,8	6,9	6,9	6,7
Clima laboral	6,6	6,7	6,6	6,8	6,7
Condiciones de trabajo	6,2	6,4	6,0	6,6	6,4
Liderazgo	6,1	6,4	5,9	6,8	6,3
Orientación al cliente	5,9	6,1	5,8	6,0	6,0
Trabajo en equipo	5,8	6,1	5,7	6,3	6,0
Reconocimiento	5,8	5,9	5,8	6,3	5,8
Desarrollo profesional	5,8	6,0	5,7	6,1	5,5
Condiciones de seguridad y salud	5,8	6,0	5,6	6,1	6,0
Comunicación interna	5,6	6,0	5,4	6,3	5,7
Conocimiento de objetivos	5,6	6,0	5,4	6,2	5,7
Organización del trabajo	5,5	5,8	5,4	6,2	5,5
Medios para el trabajo	5,5	5,7	5,4	5,7	5,7
Innovación	5,5	5,8	5,3	5,9	5,4
Participación	5,2	5,7	4,8	6,2	5,5
Empowerment	5,1	5,6	4,8	5,9	5,4
Retribuciones	5,1	5,2	5,0	5,6	5,1
Información para el trabajo	5,1	5,6	4,8	5,8	5,2
Formación	4,6	4,9	4,4	5,6	4,9
Acceso al empleo	4,0	4,4	3,7	4,5	4,0
Satisfacción global general	6,5	6,6	6,4	6,8	6,3
Satisfacción global Osasunbidea	6,5	6,5	6,5	6,7	6,6
Satisfacción global unidad	6,3	6,5	6,2	6,7	6,3
Satisfacción global centro	6,1	6,5	6,0	6,5	6,0

Resultados por tipo de personal

Dimensiones	Total	Fijo	Temporal
Igualdad de oportunidades	7,4	7,4	7,4
Sentido de pertenencia	6,9	6,8	6,9
Clima laboral	6,6	6,5	6,8
Condiciones de trabajo	6,2	6,4	5,9
Liderazgo	6,1	6,0	6,2
Orientación al cliente	5,9	5,8	5,9
Trabajo en equipo	5,8	5,7	6,0
Reconocimiento	5,8	5,7	6,0
Desarrollo profesional	5,8	5,7	5,8
Condiciones de seguridad y salud	5,8	5,6	6,0
Comunicación interna	5,6	5,5	5,8
Conocimiento de objetivos	5,6	5,6	5,7
Organización del trabajo	5,5	5,5	5,6
Medios para el trabajo	5,5	5,4	5,6
Innovación	5,5	5,3	5,6
Participación	5,2	5,2	5,2
Empowerment	5,1	5,0	5,2
Retribuciones	5,1	5,1	5,1
Información para el trabajo	5,1	5,0	5,2
Formación	4,6	4,5	4,8
Acceso al empleo	4,0	4,0	3,9
Satisfacción global general	6,5	6,4	6,7
Satisfacción global Osasunbidea	6,5	6,4	6,6
Satisfacción global unidad	6,3	6,3	6,4
Satisfacción global centro	6,1	6,0	6,3

Resultados por antigüedad en SNS-O

Dimensiones	Total	< 2 años	2 a 5 años	5 a 15 años	>15 años
Igualdad de oportunidades	7,4	7,5	7,3	7,4	7,5
Sentido de pertenencia	6,9	7,2	6,9	6,6	6,9
Clima laboral	6,6	7,5	6,9	6,5	6,5
Condiciones de trabajo	6,2	6,6	6,1	6,0	6,3
Liderazgo	6,1	6,6	6,3	6,0	6,0
Orientación al cliente	5,9	6,1	6,0	5,7	5,9
Trabajo en equipo	5,8	6,6	6,2	5,7	5,7
Reconocimiento	5,8	6,5	6,2	5,6	5,8
Desarrollo profesional	5,8	6,4	6,0	5,4	5,9
Condiciones de seguridad y salud	5,8	6,7	6,3	5,6	5,6
Comunicación interna	5,6	6,4	5,9	5,4	5,5
Conocimiento de objetivos	5,6	5,9	5,6	5,6	5,6
Organización del trabajo	5,5	6,2	5,8	5,4	5,5
Medios para el trabajo	5,5	6,2	5,8	5,3	5,5
Innovación	5,5	6,1	5,7	5,4	5,4
Participación	5,2	5,6	5,3	5,1	5,1
Empowerment	5,1	5,6	5,2	5,1	5,1
Retribuciones	5,1	5,8	5,3	4,8	5,2
Información para el trabajo	5,1	5,8	5,3	4,9	5,0
Formación	4,6	5,4	5,0	4,3	4,7
Acceso al empleo	4,0	4,2	4,0	3,9	3,9
Satisfacción global general	6,5	7,1	7,0	6,4	6,4
Satisfacción global Osasunbidea	6,5	6,8	6,6	6,4	6,5
Satisfacción global unidad	6,3	6,5	6,5	6,2	6,3
Satisfacción global centro	6,1	6,5	6,3	6,0	6,1

Resultados según sexo

Dimensiones	Total	Mujer	Hombre
Igualdad de oportunidades	7,4	7,3	7,8
Sentido de pertenencia	6,8	6,9	6,8
Clima laboral	6,6	6,7	6,5
Condiciones de trabajo	6,2	6,2	6,1
Liderazgo	6,1	6,1	6,1
Orientación al cliente	5,9	5,9	5,9
Trabajo en equipo	5,8	5,9	5,7
Reconocimiento	5,8	5,9	5,6
Desarrollo profesional	5,8	5,8	5,5
Condiciones de seguridad y salud	5,8	5,8	5,8
Comunicación interna	5,6	5,7	5,4
Conocimiento de objetivos	5,6	5,6	5,5
Organización del trabajo	5,5	5,6	5,4
Medios para el trabajo	5,5	5,6	5,2
Innovación	5,5	5,5	5,3
Participación	5,2	5,2	5,2
Empowerment	5,1	5,1	5,1
Retribuciones	5,1	5,2	4,6
Información para el trabajo	5,1	5,1	4,9
Formación	4,6	4,8	4,1
Acceso al empleo	4,0	4,0	3,9
Satisfacción global general	6,5	6,5	6,3
Satisfacción global Osasunbidea	6,5	6,5	6,4
Satisfacción global unidad	6,3	6,3	6,3
Satisfacción global centro	6,1	6,1	6,1

Aspectos que influyen en la mejora de la satisfacción profesional

Aspectos que influyen en la mejora de la satisfacción profesional	Posición	% personas que lo seleccionan	Valoración
Condiciones de trabajo	1	51,1	5,8
Retribución	2	48,1	5,1
Clima y ambiente de trabajo	3	41,1	6,7
Formación	4	36,9	4,6
Reconocimiento al trabajo realizado	5	31,1	5,8
Promoción y desarrollo profesional	6	27,6	5,7
Implantación de mejoras en la organización y funcionamiento.	7	27,2	5,5
Estilo de dirección	8	12,8	6,1
Comunicación interna	9	11,7	5,6
Posibilidades de participación	10	8,1	5,2
Conocimiento y adecuación de los objetivos	11	8,0	5,5

Puntos fuertes

- Al igual que en la encuesta anterior: buen Clima laboral, uno de los factores que más influye en la satisfacción, Igualdad de oportunidades y Sentido de pertenencia.
- Mejoran Condiciones de trabajo y Liderazgo.
- Mejora la satisfacción general con SNS-O (6,5).
- Destaca la mejora con la satisfacción del centro, de 5.9 a 6,1.

Áreas de mejora

- A pesar del incremento en la valoración de la formación que pasa de 3,8 a 4,6, continua siendo una importante área de mejora.
- Junto con el acceso al empleo siguen siendo las dimensiones peor valoradas.
- Información para el trabajo y empowerment, salen de la zona de suspenso, pero siguen siendo áreas a mejorar.

Conclusiones

- El grado de satisfacción del personal del SNS-O ha mejorado en todas las dimensiones analizadas.
- Resaltar el resultado en el grado de satisfacción general del conjunto de trabajadoras y trabajadores del SNS-O, 6,5 puntos sobre 10.
- Enfermería es la categoría profesional que muestra el mayor nivel de satisfacción en todas las dimensiones analizadas.
- Mayor satisfacción de las mujeres en su puesto de trabajo (80% de participantes en la encuesta).
- Salud Mental y Atención Primaria son los ámbitos con mejores resultados.
- De las 4 dimensiones que en la encuesta de 2016 tenían una puntuación inferior a 5, solo la formación y el acceso al empleo quedan en 2018 por debajo de esta puntuación y continúan siendo las principales áreas de mejora. Destacar que la dimensión formación es la que mayor mejora presenta (0,8 puntos).
- El grupo profesional de personal técnico sanitario (TEL, TER y TEAP) es el que presenta peores resultados, seguido del personal celador.
- Mejores resultados en personal temporal que en el fijo y en las personas con menor antigüedad.

Planes de acción

- Analizar con mayor detalle el factor de insatisfacción que se deriva del sistema de acceso al empleo.
- Mantener el esfuerzo en materia de formación.
- Aumentar canales y fórmulas que faciliten la participación.
- Analizar factores de insatisfacción en colectivos con más antigüedad.



Servicio Navarro de Salud Osasunbidea
