



## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS 2002, 2005, 2006

En el año **2002** realizamos la comparación de los resultados de SMEB con los datos proporcionados por Osakidetza: la media en Osakidetza, y la atención especializada, de hospital general, y de hospitales monográficos (se incluyen los psiquiátricos).

<b>7. a. 4. Encuestas de satisfacción 2002</b>	<b>Osakidetza</b>	<b>H.Gral</b>	<b>H.Monog.</b>	<b>S.M.E.B</b>
Clima de trabajo	77,4	64,7	81,5	<b>83,3</b>
Trabajo desempeñado	75,9	59,8	74,9	<b>77,6</b>
Relación Mando-Colaborador	71,6	60,0	74,1	68,3
Reconocimiento	49,4	46,7	48,0	<b>65,3</b>
Condiciones de Trabajo	57,0	49,1	48,7	<b>64,2</b>
Comunicación	42,5	34,3	44,6	<b>60,2</b>
Percepción Dirección.	40,4	23,9	38,6	<b>44,8</b>
Participación	34,9	23,2	41,5	<b>43,8</b>
Retribución	41,8	35,4	46,4	39,6
Organización y Gestión Cambio	46,8	38,5	47,3	38,1
Formación	31,2	26,2	36,8	<b>31,5</b>
Conocimiento Objetivos	28,8	25,3	27,7	28,4
Satisfacción Global (media factores de SMEB)	48,7	40,2	48,9	<b>52,2</b>
Satisfacción Percibida	46,4	30,5	41,2	<b>48,6</b>

En el año **2005** realizamos las comparaciones con los resultados proporcionados por Osakidetza de organizaciones, como una Comarca de Bizkaia y Hospitales Psiquiátricos de Osakidetza de Bizkaia que llevaron a cabo encuestas de satisfacción..

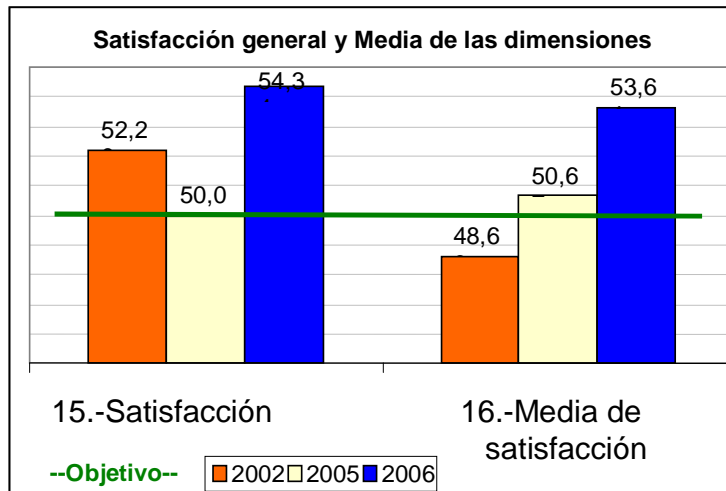
<b>7. a. 5 Encuestas de satisfacción 2005</b>	<b>Comarcas</b>	<b>HH.PP. Biz</b>	<b>SMEA</b>	<b>Media O-Svs</b>	<b>SMEB-05</b>
1.Seguridad	40,8	41,6	46,9	46,0	<b>49,8</b>
2.Condiciones de Trabajo	51,0	56,4	57,5	55,9	<b>57,3</b>
3.Formación	41,0	44,4	52,8	47,2	42,2
4.Desarrollo profesional	48,6	48,8	51,9	51,2	49,5
5 Reconocimiento	41,2	40,6	51,5	47,1	46,8
6.Retribución	42,2	49,6	42,8	45,1	43,0
7.Relación Mando- Colaborad.	49,2	50,1	61,7	55,6	<b>58,3</b>
8.Participación	40,0	45,3	53,0	47,9	47,6
9.Organización y Mejora	42,7	47,4	55,1	49,9	47,3
10.Clima de Trabajo	50,0	54,9	55,1	54,9	<b>55,3</b>
11.Comunicación	43,7	45,2	53,4	49,4	<b>50,9</b>
12.Conocimiento e identificación Objetivos	47,5	41,6	55,5	48,5	<b>49,5</b>
13.Percepción de la Dirección	39,5	45,8	50,8	48,8	<b>49,1</b>
Satisfacción General (satisfacción percibida)	46,3	46,2	53,7	50,0	<b>50,7</b>
SATISFACCIÓN GLOBAL (Media Dimensiones)	46,1	56,5	63,5	49,8	<b>50,0</b>

Hasta la fecha se han llevado a cabo en Osakidetza durante el año 2006 hemos agrupado los resultados en Comarcas, H. Psiquiátrico y otros.

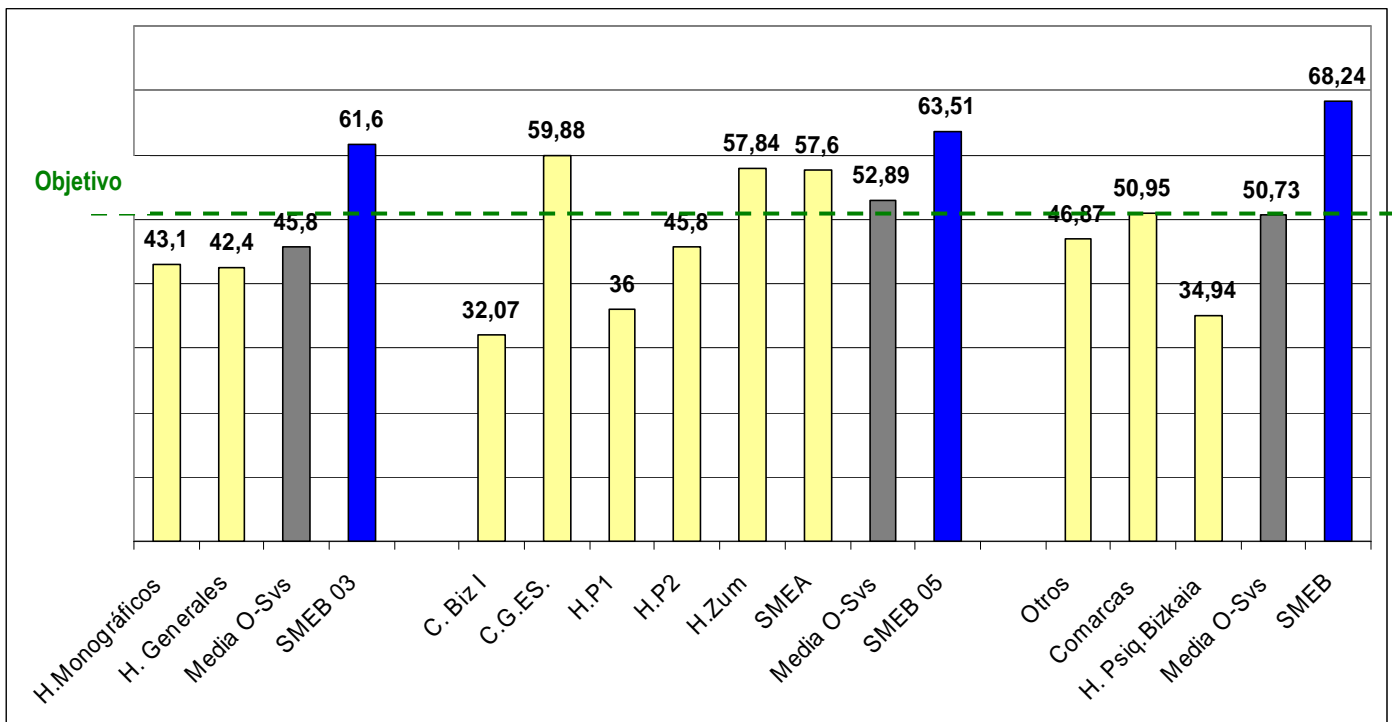
<b>7. a. 6. Encuestas de Satisfacción. Osakidetza.2006</b>	<b>Otros</b>	<b>Comarcas</b>	<b>H. Psiq.Bizkaia</b>	<b>Media O-Svs</b>	<b>SMEB</b>
1.-Seguridad y salud laboral	49,17	44,00	46,33	47,07	<b>50,73</b>
2.-Condiciones de trabajo	54,56	52,89	56,33	55,04	<b>61,66</b>
3. Formación	46,06	43,72	44,33	45,03	<b>46,58</b>
4. Identificación puesto y desarrollo profesional	52,11	52,61	55,17	53,09	<b>55,40</b>
5.-Reconocimiento	48,06	43,56	46,67	45,95	<b>46,11</b>
6.-Retribución	48,72	41,83	47,00	45,07	41,92
7.-Relación mando colaborador	55,61	53,61	55,17	55,83	<b>63,82</b>
8.-Participación	48,89	46,83	47,17	48,22	<b>51,39</b>
9.-Organización y mejora	50,33	46,72	49,17	48,94	<b>51,21</b>
10.-Clima de trabajo	55,22	52,06	57,83	55,44	<b>63,85</b>
11.-Comunicación	49,78	49,67	50,67	50,42	<b>54,34</b>
12.-Conocimiento e identificación objetivos	49,89	49,11	48,00	49,58	<b>51,63</b>
13.-Percepción de la dirección	51,44	47,00	49,17	49,42	<b>50,90</b>
15.-Satisfacción General	50,17	47,50	50,33	49,71	<b>54,34</b>
16.-Sat. Global. Media de la satisfacción	50,72	47,94	50,00	49,96	<b>53,64</b>
15.-Calidad de servicio	57,28	51,06	56,33	55,26	<b>60,77</b>
Porcentaje de participación	46,87	50,95	34,94	50,73	<b>68,24</b>



Analizando la evolución de la **satisfacción general** de SMEB, entendiéndose este aspecto, como el resultado a la pregunta directa de la satisfacción general a los profesionales, y realizando la **media de las satisfacciones** de todos los profesionales en contestación a todas las dimensiones, obtenemos unos resultados que aparecen en el gráfico siguiente. El objetivo planteado para la Organización, en una escala de 0 a 100, es el de lograr una satisfacción media, o sea igual o superior a 50, que la tendencia sea positiva, y que las comparaciones con las Organizaciones de Osakidetza sean también positivas



**Participación** Este apartado incluye la participación de los profesionales en las encuestas de satisfacción.



**Aspectos que más pueden influir en la satisfacción.** Con objeto de comparar los datos en SMEB con los de SMEA, Organización que cuenta con la Q de plata, en nuestro contexto, como la mejor, podemos comparar aquellos aspectos que según nuestras encuestas de 2005 más pueden influir en la satisfacción de los profesionales. Es significativo que para SMEB el factor más importante es la retribución coincidente con la opinión de los profesionales de SMEG que ocupa los puestos nº tres y cuatro de otros encuestas de Osakidetza.

7.a. 2. Satisfacción Aspectos que más influyen.	SMEB	SMEA	SMEG	O- Svs
Retribución	1	4	1	3
Reconocimiento	2	3	4	2
Condiciones de trabajo	3	1	5	1
Clima y ambiente laboral	4	2	3	5
Formación	5	5	6	6
Identificación con trabajo y desarrollo profesional	6	6	2	4