



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Consumo
Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES

AYÚDANOS A MEJORAR



Para el Servicio Murciano de Salud y la Consejería de Sanidad y Consumo la satisfacción de sus profesionales es un objetivo prioritario.

Tu opinión es fundamental para mejorarla, por lo que te proponemos este cuestionario que pretende recoger tu parecer sobre diversos aspectos de tu trabajo con el fin de poder actuar en la mejora de las condiciones en que se desarrolla.

Lee atentamente las preguntas y **responde marcando con una X** el recuadro que corresponda a la opción que consideres más coincidente con tu opinión (sólo una por pregunta). Si te equivocas vuelve a marcar con una **X** la respuesta correcta y rodéala con un círculo.

Te aseguramos que todas tus respuestas serán tratadas de forma que se garantice su anonimato y confidencialidad.

Una vez cumplimentado sólo precisas **cerrar el propio cuadernillo**, utilizando la tira adhesiva que lleva la solapa de la contraportada, **e introducirlo en el buzón de correos más cercano (no necesita sello)**. También, si te es más cómodo, **puedes depositarlo en los buzones colocados para este fin en tu centro de trabajo**.

Agradecemos de antemano tu atención y te pedimos la máxima sinceridad en tus respuestas, condiciones para que este esfuerzo redunde en beneficio de todos.

1. Consideras que las condiciones físicas y ambientales (espacio, temperatura, ruido, iluminación, instalaciones, equipamientos,...) en que desarrollas tu trabajo, son:

Muy inadecuadas 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy adecuadas

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

2. Consideras que las condiciones de seguridad en que realizas tu trabajo son:

Muy inadecuadas 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy adecuadas

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

3. Consideras que la distribución de cargas y el reparto de trabajo así como el tiempo disponible para su realización es:

Muy inadecuado 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy adecuado

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

4. Consideras que puedes realizar tu trabajo en condiciones adecuadas de concentración y continuidad en la tarea (ausencia de interrupciones, imprevistos, etc...)

Totalmente en desacuerdo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente de acuerdo

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

5. El nivel de esfuerzo que te requiere la realización de tu trabajo diario te parece:

Muy bajo o ninguno 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy alto

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

6. En relación a las condiciones relativas a horario y calendario de trabajo, te consideras:

Muy insatisfecho/a 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy satisfecho/a

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

7. Las condiciones relativas a licencias, permisos y excedencias para el personal, las consideras:

Muy inadecuadas 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy adecuadas

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

8. De cara a posibilitar la conciliación de la vida familiar y laboral las condiciones mencionadas relativas a horarios, licencias, permisos, etc... te parecen:

Muy inadecuadas 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy adecuadas

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

9. La formación o preparación que recibes de tu Gerencia para el desarrollo de tu puesto de trabajo, te resulta:

Muy insatisfactoria 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy satisfactoria

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión ☐ No he recibido formación

10. Las posibilidades de formación y aprendizaje que te ofrece tu Gerencia para tu progresión y desarrollo profesional, te parecen:

Muy insatisfactorias 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy satisfactorias

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

11. El trabajo que desempeñas te resulta:

Muy insatisfactorio 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy satisfactorio

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

12. Crees que, con las tareas y responsabilidades que se te asignan, el grado de aprovechamiento de tu capacidad profesional es:

Muy bajo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy alto

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

13. Consideras que tienes, a igualdad de méritos y capacidades, iguales oportunidades de promoción y desarrollo profesional que tus compañeros:

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Siempre

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

14. Consideras que, en el Servicio Murciano de Salud, las oportunidades de promoción y desarrollo para los profesionales son las mismas independientemente de que sean hombres o mujeres:

Totalmente en desacuerdo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente de acuerdo

☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

15. Los mecanismos orientados a la promoción y/o mejora profesional (Promoción Interna Temporal, Desempeño de Funciones de Superior Categoría, Comisiones de Servicio, Concurso de Traslados, Nombramientos...) de que dispone el Servicio Murciano de Salud, te parecen:

Muy inadecuados ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy adecuados
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

16. Crees que en tu Unidad (Servicio, Planta, Centro de Atención Primaria...) se valora y reconoce el trabajo bien hecho:

Nunca ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Siempre
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

17. Crees que en tu Gerencia, a nivel general, se valora y reconoce el trabajo bien hecho:

Nunca ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Siempre
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

18. La retribución total que recibes en relación al trabajo que realizas, te parece:

Muy inadecuada ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy adecuada
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

19. La retribución que recibes, en comparación con la del resto de categorías, te parece:

Muy inadecuada ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy adecuada
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

20. Tu retribución, en comparación con la de categorías profesionales equiparables de otros sectores, te parece:

Muy inadecuada ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy adecuada
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

21. Consideras que la capacitación técnica y de gestión de tu superior directo para ejercer las funciones que le corresponden como tal es:

Muy baja ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy alta
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

22. En general, valoras la relación profesional con tu superior directo, cómo:

Muy insatisfactoria ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy satisfactoria
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

23. En relación a las posibilidades de participación en las decisiones cotidianas que afectan a tu actividad y entorno de trabajo, estás:

Muy insatisfecho/a ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy satisfecho/a
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

24. Consideras que tus posibilidades de participar en la mejora del funcionamiento (organización y planificación del trabajo, definición de criterios de actuación, etc.) de la Unidad (Servicio, Planta, Centro de Atención Primaria...), son:

Muy bajas ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy altas
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

25. En tu opinión, la organización del trabajo en tu Unidad (Servicio, Planta, Centro de Atención Primaria) es:

Muy inadecuada ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy adecuada
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

26. Consideras que los esfuerzos realizados por tu Gerencia para mejorar su funcionamiento son:

Muy bajos ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy altos
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

27. En general, la relación entre compañeros y el ambiente de trabajo existente en tu Unidad (Servicio, Planta, Centro de Atención Primaria), es:

Muy insatisfactoria ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy satisfactoria
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

28. El nivel de colaboración que existe entre tu Unidad (Servicio, Planta, Centro de Atención Primaria) y otras Unidades, con las que debe relacionarse por razones de trabajo, es:

Muy bajo ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy alto
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

29. La información de que dispones o las instrucciones que recibes para el desarrollo de las actividades de tu trabajo, son:

Muy insatisfactorias ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy satisfactorias
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

30. Crees que recibes una información suficiente y adecuada sobre las decisiones, proyectos o actuaciones de tu Gerencia que pueden afectarte:

Nunca ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Siempre
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

31. Consideras que la utilidad de los sistemas de información que usas en tu trabajo (por ejemplo; Sylene, OMI-AP u otras aplicaciones informáticas) es:

☐ No uso ninguna aplicación informática
Muy bajo ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy alto
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

32. Consideras que la utilidad del portal corporativo (Intranet) de tu centro para informar y comunicar es:

☐ No he tenido acceso
Muy baja ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy alta
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

33. Crees que el grado con que tu Gerencia está aplicando las nuevas tecnologías (intranet, informática...) para compartir los conocimientos (difusión de experiencias, guías profesionales, etc.) es:

Muy bajo ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy alto
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

34. Consideras que los objetivos y planes de actuación (plan de gestión del Servicio) establecidos para tu Unidad (Servicio, Planta, Centro de Atención Primaria) o ámbito de actuación son:

Muy inadecuados ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy adecuados
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

35. Tu nivel de conocimiento sobre los objetivos, proyectos, resultados, etc. (plan estratégico, planes de gestión, cuadros de indicadores, etc...) de tu Gerencia es:

Muy bajo ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy alto
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

36. Tu nivel de conocimiento sobre la misión (razón de ser de tu Gerencia y servicios que ofrece a los pacientes), visión (objetivos de futuro) y valores (cultura de trabajo) de tu Gerencia es:

Muy bajo o ninguno ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy alto
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

37. En general, la gestión que está llevando a cabo el Equipo Directivo de tu Gerencia (planes, objetivos, decisiones adoptadas, etc.) te parece:

Muy inadecuada ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy adecuada
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

38. Crees que la Dirección de tu Gerencia es receptiva a las aportaciones y sugerencias de sus profesionales:

Nunca ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Siempre
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

39. Crees que recibes una información suficiente y adecuada sobre los objetivos, proyectos, actuaciones, etc. del Servicio Murciano de Salud que pueden afectarte:

Nunca ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Siempre
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

40. En general, la gestión que está llevando a cabo el Equipo Directivo del Servicio Murciano de Salud (planes, objetivos, decisiones adoptadas, etc.) te parece:

Muy inadecuada ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy adecuada
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

41. Crees que la Dirección del Servicio Murciano de Salud es receptiva a las aportaciones y sugerencias de sus profesionales:

Nunca ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Siempre
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

42. El grado en que vas a poder ver satisfechas tus expectativas profesionales en el Servicio Murciano de Salud es:

Muy bajo ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy alto
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

43. Los sistemas de acceso y selección existentes en el Servicio Murciano de Salud, de cara a evaluar la idoneidad de las personas a los requerimientos de los puestos, te parecen:

Muy inadecuados ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy adecuados
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

44. La calidad de servicio que, en tu opinión, se da a los usuarios en el Servicio Murciano de Salud es:

Muy insatisfactoria ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy satisfactoria
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

45. Teniendo en cuenta tus respuestas a todo lo anterior ¿Cuál es el grado de SATISFACCIÓN GENERAL que tienes en relación a tu trabajo?:

Muy bajo ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 Muy alto
☐ No sabe / No contesta / Sin opinión

46. Elige, los tres aspectos que más pueden influir en la mejora de tu satisfacción personal

- ☐ Condiciones de trabajo (medios, seguridad, horarios...)
- ☐ Formación
- ☐ Promoción y desarrollo profesional
- ☐ Reconocimiento al trabajo realizado
- ☐ Retribución
- ☐ Relación con el mando
- ☐ Posibilidades de participación
- ☐ Organización y funcionamiento
- ☐ Clima y ambiente de trabajo
- ☐ Comunicación interna
- ☐ Conocimiento y adecuación de los objetivos
- ☐ Estilo de la Dirección
- ☐ Otros Aspectos

DATOS PERSONALES

47. Gerencia de Área a la que pertenece tu puesto de trabajo

- ☐ Área I - Murcia Oeste (Hospital de referencia Virgen de la Arrixaca)
- ☐ Área II - Cartagena (Hospital de referencia Sta. M^a del Rosell)
- ☐ Área III - Lorca (Hospital de referencia Rafael Méndez)
- ☐ Área IV - Noroeste (Hospital de referencia Comarcal de Caravaca)
- ☐ Área V - Altiplano (Hospital de referencia Virgen del Castillo)
- ☐ Área VI - Vega Media (Hospital de referencia J^m Morales Meseguer)
- ☐ Área VII - Murcia Este (Hospital de referencia Reina Sofía)
- ☐ Área VIII - Mar Menor (Hospital de referencia Los Arcos)
- ☐ Área IX - Vega Alta (Hospital de referencia Vega del Río Segura)
- ☐ Centro de Hemodonación
- ☐ Hospital Román Alberca
- ☐ 061
- ☐ Servicios Centrales del SMS

48. Dinos, por favor, tu Categoría Estatutaria

- | | |
|---|---|
| ☐ Facultativo Sanitario | ☐ Técnico Especialista no Sanitario |
| ☐ Facultativo no Sanitario | ☐ Técnico Auxiliar Sanitario |
| ☐ Diplomado Sanitario | ☐ Técnico Auxiliar no Sanitario |
| ☐ Diplomado no Sanitario | ☐ Personal subalterno y de Servicios |
| ☐ Técnico Especialista Sanitario | |

49. ¿Dónde desarrollas tu actividad?

- | | |
|--|--|
| ☐ Atención Primaria | ☐ Dirección General de RR.HH |
| ☐ Atención Hospitalaria | ☐ Dirección General de Asistencia Sanitaria |
| ☐ 061 | ☐ Dirección General de régimen económico y prestación asistencial |

50. ¿Tienes responsabilidad sobre personas en tu puesto de trabajo?

☐ Sí ☐ No

51. ¿Cuál es tu régimen de trabajo?

☐ Fijo ☐ Rotatorio mañana - tarde - noche ☐ Otros turnos

