

ESTUDIO SOBRE LAS CONDICIONES LABORALES DEL PERSONAL DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA



#ActualizaciónYA
www.sanidad.ccoo.es



federación de sanidad y
sectores sociosanitarios

GRUPO DE TRABAJO

Juan Andrés García Valerga (FSS-CCOO Andalucía)
Delia Lizana Soler (FSS-CCOO Aragón)
Paula Fernández Loreda (FSS-CCOO Asturias)
Arturo Fernández Escalada (FSS-CCOO Cantabria)
Regina Meléndez Moratinos (FSS-CCOO Cantabria)
Yolanda Miranzo Cantero (FSS-CCOO Castilla-La Mancha)
Ana Sanz Guadarrama (FSS-CCOO Castilla y León)
Francisco Salvatierra García (FSS-CCOO Madrid)
Sandra González Rueda (FSS-CCOO Madrid)
Gustavo Pizarro Acedo (FSS-CCOO Extremadura)
Pilar Argeme de Francisco (FSS-CCOO Extremadura)
Julia Pérez Bello (FSS-CCOO La Rioja)
Fernando García Cívico (FSS-CCOO Melilla)
Francisco Martínez Salcedo (FSS-CCOO Murcia)
Laura Toni Moreno (FSS-CCOO Navarra)
Genoveva Bargues Medina (FSS-CCOO Comunidad Valenciana)

COORDINACIÓN

Álvaro Sánchez Cobos (Adjunto al área de acción sindical de la FSS-CCOO).

AGRADECIMIENTOS

A todos y cada uno de los integrantes del grupo de trabajo de personal de la función administrativa de la FSS de CCOO, que trabajan y seguirán trabajando incansablemente por la visibilización y el reconocimiento del colectivo, por un adecuado desarrollo profesional y en definitiva, por la mejora en las condiciones laborales del personal de la función administrativa.

Diseño y maquetación: Área de Comunicación de la Federación de Sanidad y Sectores Sociosanitarios de CCOO (FSS-CCOO)
Calle Albasanz, 3 2ª planta. 28037. MADRID

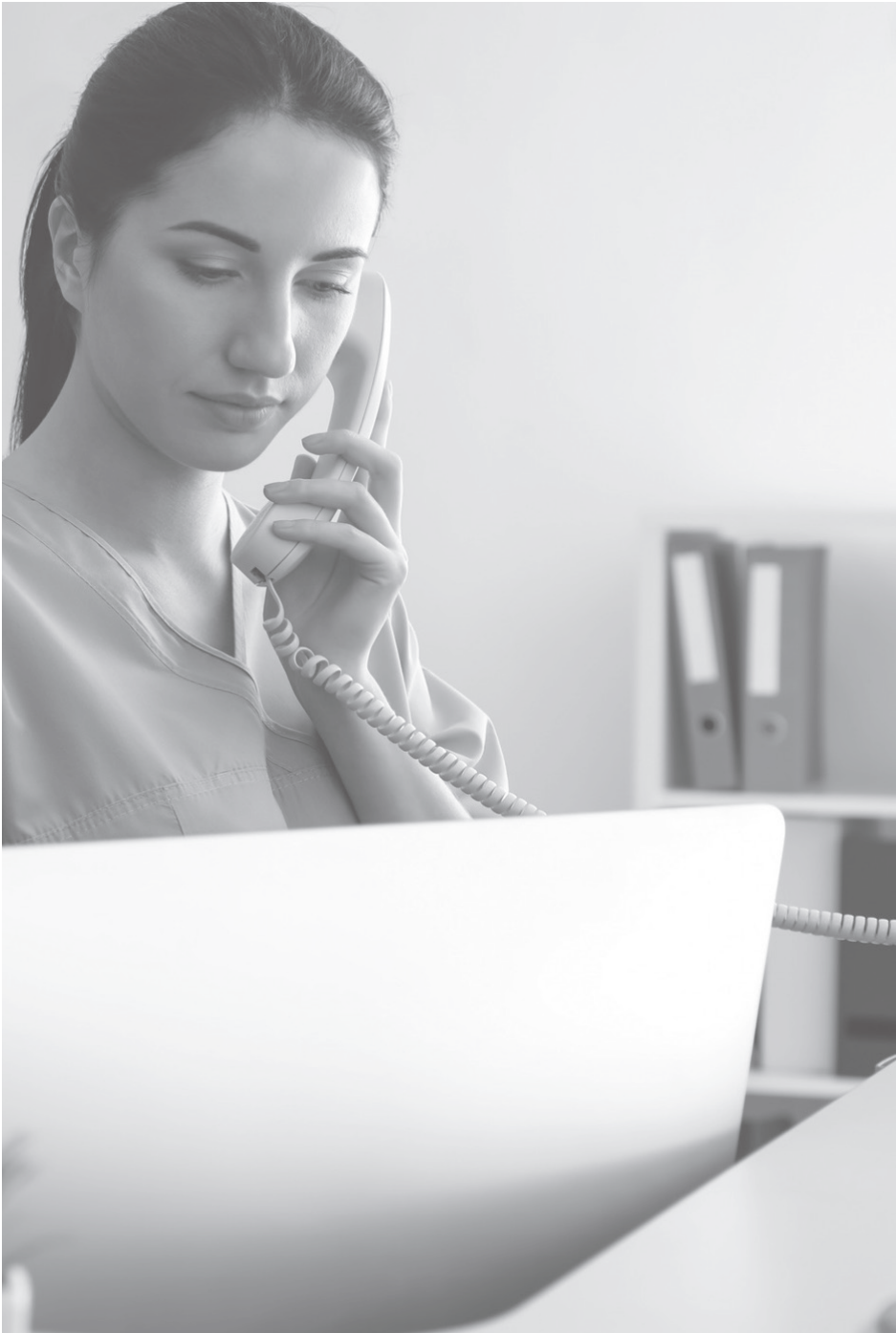
Imprime:

 91 540 92 85
 www.sanidad.ccoo.es

Enero, 2024

Estudio sobre las condiciones laborales del personal de la función Administrativa

Editado por la Federación de Sanidad y
Sectores Sociosanitarios de CCOO



INTRODUCCIÓN

El colectivo de la función administrativa es un grupo heterogéneo en el que se encuadran diferentes categorías que desarrollan su labor profesional en los diferentes servicios de salud autonómicos del Sistema Nacional de Salud.

La Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud recoge en su artículo 7 al personal estatutario de gestión y servicios. Dicho artículo clasifica a este personal en función del título exigido para el ingreso de la siguiente forma: personal de formación universitaria (licenciados, diplomados o título equivalente), personal de formación profesional (técnicos superiores, técnicos o personal con título equivalente) y otro personal (ESO o título o certificado equivalente).

En 2015 se publica el Real Decreto 184/2015, de 13 de marzo, por el que se regula el catálogo homogéneo de equivalencias de las categorías profesionales del personal estatutario de los servicios de salud y el procedimiento de su actualización. El Anexo de este Real Decreto recoge el catálogo homogéneo de equivalencias de las categorías profesionales de personal estatutario del Sistema Nacional de Salud. Este Anexo clasifica al personal de gestión y servicios en los grupos de clasificación profesional A1 (titulado/a superior función administrativa administración sanitaria), A2 (titulado/a superior función administrativa administración sanitaria), C1 (titulado/a administrativo administración sanitaria) y C2 (grupo auxiliar de la función administrativa).

No existe ningún otro estatuto o ley específica que clasifique al personal de la función administrativa en los diferentes servicios de salud autonómicos del Sistema Nacional de Salud, con lo que se hace manifiesta la necesidad de una reclasificación del personal y una actualización de las funciones de este colectivo, diferenciando entre las distintas categorías que lo componen.

Al igual que existen datos específicos sobre el personal sanitario en el Ministerio de Sanidad, sin embargo, apenas los hay del personal no sanitario y, en concreto, del colectivo de la función administrativa. Según el informe monográfico de Recursos humanos, ordenación profesional y formación

continuada en el Sistema Nacional de Salud, 2020-2021, publicado por el Ministerio de Sanidad, además de los profesionales de medicina y de enfermería, en el SNS trabajan otros 365.878 profesionales. En atención primaria, del grupo de otros profesionales (34.504 profesionales), el 46% son auxiliares administrativos (15.977 auxiliares administrativos). Esta cifra ha aumentado a 17.092 auxiliares administrativos (3.126 hombres y 13.966 mujeres) que trabajan en atención primaria en el año 2022 (datos recogidos en <https://pestadistico.inteligenciadegestion.sanidad.gob.es/publicoSNS/I/sistema-de-informacion-de-atencion-primaria-siap/profesionales/porcentaje-por-sexo>). Aunque se haya producido un incremento en el último año, coincidiendo justo con el aumento de la contratación de todas las categorías profesionales en el SNS durante la pandemia de la Covid-19, la oscura realidad es que en los últimos diez años (periodo del 2011 al 2021), la plantilla de auxiliares administrativos en atención primaria pasó de 15.547 (en el año 2011) a 15.977 profesionales (en el año 2021), lo que supone un incremento de tan sólo el 2,7% de la plantilla en una década. Respecto a la atención especializada, se observa que del número denominado ‘otros profesionales’, distintos a médicos y enfermeros, (312.883 profesionales, datos del 2021), el Ministerio recoge la cifra de 59.319 profesionales administrativos (9% de la plantilla total en la atención especializada del SNS).

Por otro lado, a diferencia de las categorías sanitarias a las cuales se le exige para el acceso a las mismas una titulación reglada específica, en el caso del colectivo de la función administrativa, dependiendo de la categoría, sólo se exige una titulación genérica del nivel profesional correspondiente (titulaciones universitarias, formación profesional grado superior y medio y educación básica obligatoria). Uno de los debates y discusiones que trae este estudio es la posibilidad de requerir titulaciones específicas de la rama administrativa. En ocasiones, el personal de la función administrativa es un cajón de sastre al ser contratado para realizar funciones en perfiles específicos y tan variados como pueden ser los de economía, informática, comunicación, ingeniería, etc.

En materia de funciones, no existe hoy un marco jurídico de funciones que regule las funciones del personal de la función administrativa en el Sistema Nacional de Salud. No obstante, la Orden de 28 de mayo de 1984 por la que se modifican determinados artículos del Estatuto de Personal no Sanitario de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social, regulando la función administrativa en las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social,

recoge las funciones específicas asignadas a cada uno de los grupos administrativos, asignando al grupo auxiliar de la función administrativa las funciones de apoyo material, ejercicio y desarrollo respecto a las tareas administrativas-asistenciales propias de la Institución, así como las de Secretarías de planta y servicios y las de preparación y tratamiento de los datos para la informática.

Si extrapolamos estas funciones al personal auxiliar administrativo de los servicios de salud autonómicos del Sistema Nacional de Salud podemos comprobar que estas funciones mencionadas se han quedado obsoletas. En la práctica diaria, este personal realiza unas funciones de mayor responsabilidad y dedicación que las meras funciones de apoyo material referidas en el Estatuto del Personal no sanitario de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social. De ahí radica la necesidad imperiosa de una regulación y de una actualización de las funciones del personal de la función administrativa.

El personal de la función administrativa del Sistema Nacional de Salud constituye uno de los pilares de la coordinación y supervisión de una institución sanitaria. Su labor es multifacética y abarca un abanico diverso de tareas administrativas y de gestión que son de suma importancia para el correcto funcionamiento del sistema sanitario. Tienen una relación directa tanto con los propios profesionales de la salud, la gestión y la atención al ciudadano. El personal de la función administrativa es clave en la atención al paciente, ofreciendo información importante sobre los procedimientos médicos, requisitos de documentación y horarios, mientras mantienen una actitud empática con los pacientes para promover un ambiente cálido y de cercanía al entorno sanitario. Por ello es necesario mencionar como instrumento normativo clave, la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica que regula los derechos y obligaciones de los pacientes, usuarios y profesionales, así como de los centros y servicios sanitarios, públicos y privados, en materia de autonomía del paciente y de información y documentación clínica.

Pero no sólo es relevante las funciones que realiza el personal auxiliar y administrativo de la función administrativa, sino que también el personal técnico y de gestión de la función administrativa realiza unas funciones de gran responsabilidad. El grupo técnico de la función administrativa realiza las funciones de dirección, ejecución y estudio de carácter administrativo y

económico de nivel superior que le sean encomendadas, mientras que el grupo de gestión de la función administrativa apoya al grupo técnico en las funciones que les son delegadas.

También son importantes para el colectivo retos como las nuevas tecnologías, la digitalización (papel cero) y la apuesta por una Administración del siglo XXI que no hacen más que demostrar la necesidad y la relevancia de este colectivo. Una realidad que desemboca en la urgente necesidad de contar con un número mayor de profesionales para asumir la carga de trabajo existente y que desde la pandemia de la Covid-19 se ha hecho aún más latente. Desde las políticas del Ministerio de Sanidad, así como de los gobiernos de las Comunidades Autónomas, se ha de hacer una apuesta decidida por la mejora de las condiciones laborales del colectivo de la función administrativa.

Otro de los problemas que emergen es el relacionado con la salud laboral y los riesgos psicosociales. La ingente carga de trabajo sumado a la problemática del propio Sistema Nacional de Salud con la falta de profesionales, el aumento de las listas de espera y la falta de inversión en el sistema sanitario público está redundando en un aumento de las agresiones a este colectivo. El personal de la función administrativa, como dijimos anteriormente, tiene una relación directa con el paciente o el usuario del sistema sanitario. En su mayoría, son la puerta de entrada al sistema o la primera cara que ve el usuario tanto en los puntos de urgencias donde tienen que facilitar los datos al personal administrativo para ser atendidos, en los puntos de atención al ciudadano y gestión de citas y listas de espera, así como en las secretarías de las unidades y/o servicios de los centros sanitarios. Estos problemas de gestión política y administración de los distintos gobiernos con competencia en materia de sanidad, a nivel estatal y autonómico, provocan un deterioro de las condiciones de los trabajadores. No sólo es un problema a nivel administrativo, sino de concienciación de la sociedad del valor del sistema sanitario público y de reconocimiento de la labor y el trabajo que realiza el colectivo de la función administrativa. Es un problema que afecta también al resto de categorías, puesto que la población cuando piensa en salud suele reconocer sólo la labor del personal de medicina y de enfermería y se olvida del resto de profesionales de otras categorías que realizan un trabajo imprescindible para que funcione todo el sistema.

Según el Informe de agresiones a profesionales del Sistema Nacional

de Salud del año 2022, publicado por el Ministerio de Sanidad, el 16% de los profesionales que notificaron haber sufrido agresiones en el año 2022 fue personal administrativo. Se observa en este informe una subida exponencial de las agresiones al personal administrativo en los últimos años, coincidiendo con el inicio de la pandemia de la Covid-19. Sin embargo, el personal de la función administrativa apenas notifica las agresiones verbales que sufren a diario y que la administración sanitaria ha de proveer de medios para la prevención de las agresiones e informar de los recursos legales para que este colectivo denuncie y notifique cualquier agresión que reciba al igual que lo hace el resto del personal.

Por último, otro de los retos que se han de abordar es el teletrabajo. A partir de la pandemia de la Covid-19, el mundo laboral se transformó y nuevas realidades como el teletrabajo irrumpieron de forma muy rápida y se avanzó lo que, probablemente, habría tardado algunos años más en llegar. El teletrabajo ha llegado a muchas empresas y a la propia administración pública y en el sector sanitario se aplicó durante los estados de emergencia por la Covid-19 pero hasta el momento no ha habido grandes avances en la regulación del teletrabajo para el personal que trabaja en los servicios de salud autonómicos del Sistema Nacional de Salud y se trata de una nueva realidad del trabajo que los gobiernos han de abordar y regular su disfrute y funcionamiento para mejorar la eficiencia del sistema y la conciliación de la vida laboral y familiar de los profesionales, en concreto, del colectivo de la función administrativa.

OBJETIVOS

El objetivo principal de este estudio es visibilizar al colectivo de la función administrativa que trabaja en los servicios de salud del Sistema Nacional de Salud, su importancia en el desarrollo del trabajo y en el engranaje del conjunto del sistema sanitario. La intención del estudio es conocer cuál es la percepción que tienen los profesionales de este colectivo sobre su propia satisfacción profesional, estrés laboral, conciliación de la vida laboral y familiar, funciones, competencias, desarrollo profesional y formación.

Se ha procedido a realizar una encuesta en centros sanitarios públicos de las 17 Comunidades Autónomas de nuestro país, con el objetivo fundamental de conocer la percepción del personal de la función administrativa sobre sus condiciones de trabajo en dichos centros.

Durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2023 se ha remitido un cuestionario anonimizado para que las y los profesionales lo cumplimentasen online, de manera voluntaria, obteniéndose 1.228 respuestas válidas. Los datos recopilados se describen a continuación agrupados según temática.

Con los resultados del presente estudio, pretendemos conocer y dar a conocer la problemática laboral y/o profesional que es común a todas las CCAA. Los resultados, análisis y conclusiones del presente estudio, son un primer intento de diagnóstico de este colectivo.

Cualquier estrategia para mejorar las condiciones laborales de profesionales y lograr una mayor vinculación de este colectivo con nuestra acción sindical requiere del conocimiento previo de la situación profesional actual.

La realización del estudio que se analiza en este documento ha sido gracias a la culminación de un procedimiento de trabajo en el que han participado en su elaboración de manera muy activa profesionales de la función administrativa que son afiliados/as y/o delegados/as de CCOO, a través de reuniones en las que se ha analizado de forma exhaustiva la problemática del colectivo y la información que se ha recabado en este estudio. El conjunto de la organización debe ser consciente de las expectativas que generan este tipo de estudios, debiéndose realizar un esfuerzo para

conseguir la mayor difusión posible dentro del interno y del externo de la organización, especialmente en los centros de trabajo, en los que nuestros representantes deben de realizar una labor muy activa y para ello cuentan con una gran herramienta sindical como es la elaboración de este estudio para el colectivo de la función administrativa.

Los principales bloques tratados fueron los siguientes:

1. Organización, recursos humanos y cargas de trabajo.
2. Conciliación de la vida laboral y familiar.
3. Teletrabajo.
4. Funciones del personal de la función administrativa.
5. Salud laboral. Agresiones y riesgos psicosociales.
6. Formación y desarrollo profesional.
7. Reconocimiento de usuarios y otros profesionales.

RESULTADOS

DESCRIPTIVA GENERAL

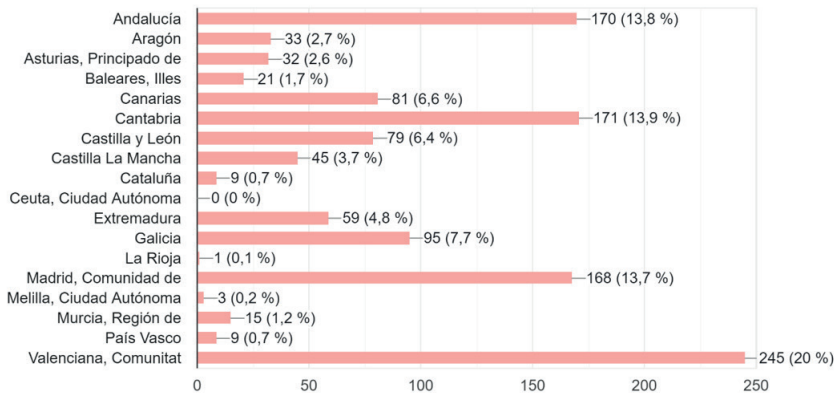
Número de encuestas obtenidas 1.228

La distribución por grupos fue la siguiente:

Por Comunidad Autónoma:

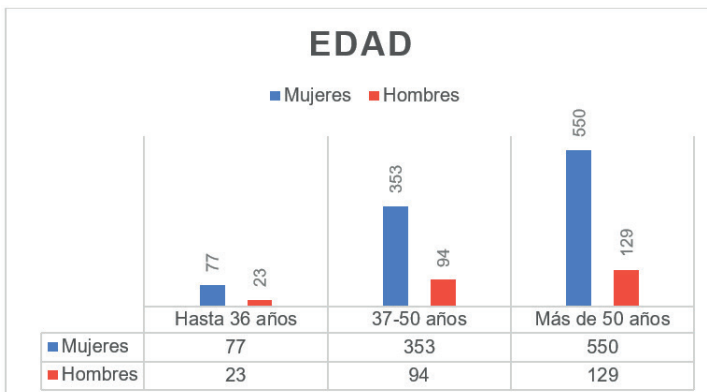
Comunidad Autónoma donde trabajas

1.228 respuestas



Por edad:

- Hasta 36 años: 8%.
- De 37 a 50 años: 36%.
- Más de 50 años: 55%.



Por género:

- Mujeres: 80%.
- Varones: 20%.

Por trabajo a jornada completa:

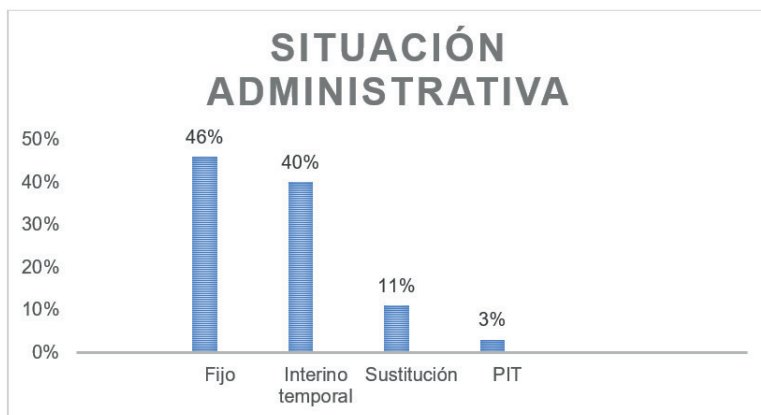
- El 97%.

Categoría profesional actual:

- Auxiliar administrativo: 86%
- Administrativo: 10%.
- Técnico medio función administrativa (grupo A2): 2%.
- Técnico función administrativa (grupo A1): 2%.

Vinculación laboral:

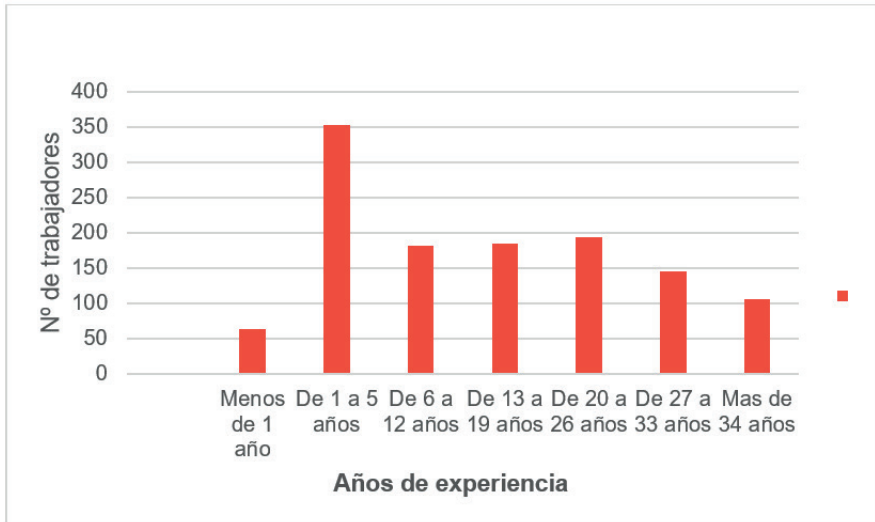
- Nombramiento Fijo: 46%.
- Nombramiento sustitución: 11%.
- Nombramiento interino: 43%.



Años de experiencia profesional:

- Menos de 1 año: 5%.
- De 1 a 5 años: 29%.
- De 6 a 12 años: 15%.

- De 13 a 19 años: 15%.
- De 20 a 36 años: 16 %.
- De 27 a 33 años: 12%.
- Más de 34 años: 8%.



Sector sanitario donde trabajan:

- Sistema público de salud: 95,5%.
- Sistema concertado: 0,3%
- Sistema sanitario privado: 2,6%
- Sociosanitario: 0,2%.
- No trabajan: 1,4%

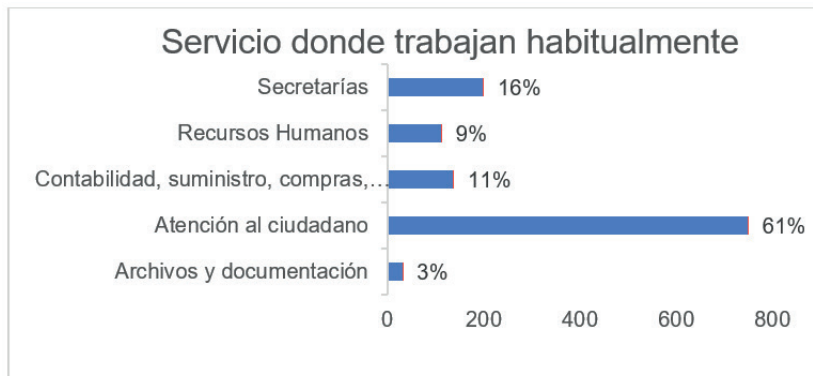
Centro donde trabajan:

- Hospital: 64%.
- Atención primaria: 32%.
- Otros: 4%

Servicio donde trabajan habitualmente:

- Archivos y documentación: 3%.
- Atención al ciudadano, admisión y citaciones: 61%.
- Contabilidad, suministro, compras, almacenes y mantenimiento: 11%.

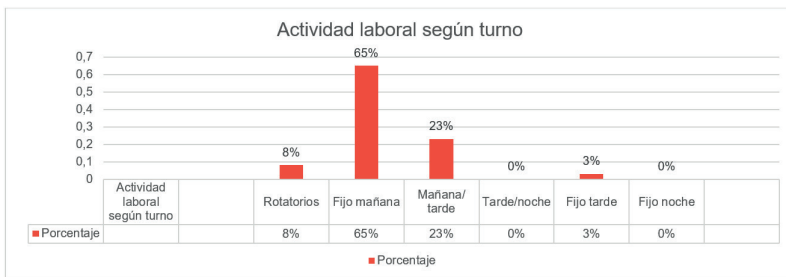
- Recursos humanos (nóminas, contratación, gestión del personal y atención al profesional, etc): 9%.
- Secretarías: 16%.



1. ORGANIZACIÓN, RECURSOS HUMANOS Y CARGAS DE TRABAJO

Actividad laboral según turno:

- Rotatorios: 8%.
- Mañana/ tarde: 23%.
- Tarde/noche: 0,4%.
- Fijo mañana: 65%.
- Fijo tarde: 3%.
- Fijo noche: 0,2%.



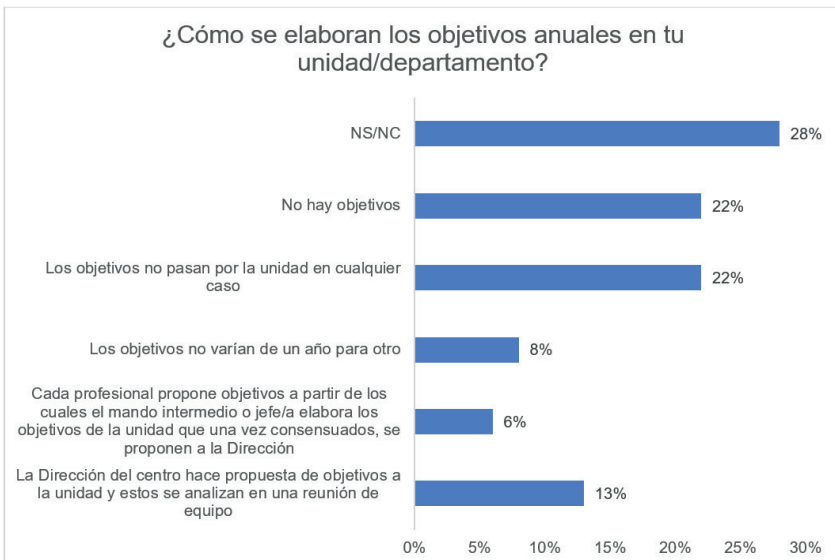
A la pregunta de si es **adecuado el número de trabajadores de su unidad** para realizar un trabajo de calidad en la jornada de trabajo, el 53% opina que no es suficiente, siendo significativo que en el departamento de Atención al ciudadano la cifra alcance a un 56%, seguido de Recursos Humanos con un porcentaje del 50% de trabajadores que creen que no es adecuado, siendo las cifras porcentuales inferiores entre los trabajadores que prestan servicios en Contabilidad, suministro, compras, almacenes, y Archivos y Documentación, ambas con un 48%; y las Secretarías con un 45%.



¿Cómo se cubren las ausencias en tu unidad?

El 46% del personal de la función administrativa afirma que las ausencias en su unidad nunca se cubren y son las propias compañeras y compañeros de trabajo quienes asumen estas ausencias en su servicio. Por otro lado, el 29% de los encuestados dice que los primeros días de ausencias lo asume la propia unidad y después se contratan suplencias, bajando el porcentaje al 13% de los que aseguran que siempre se cubren las ausencias con nuevas contrataciones y tan sólo el 4% de los trabajadores que afirman que estas ausencias se cubren parcialmente, a expensas de doblajes de turnos, compensaciones horarias, pero nunca contratando.

Respecto a la pregunta de **¿Cómo se elaboran en la unidad/ departamento los objetivos a incluir anualmente para ser cumplidos?**, el 28% no sabe o no contesta a esta pregunta, mientras que el 22% de las respuestas afirma que no hay objetivos en su unidad y otro 22% dice que los objetivos no pasan por su unidad, en cualquier caso. El 13% asegura la Dirección del centro donde trabaja hace propuesta de objetivos a la unidad y éstos se analizan en una reunión de equipo, un 8% dice que los objetivos no varían de un año a otro y tan sólo el 6% de los profesionales propone objetivos a partir de los cuales el mando intermedio o jefe/a elabora los objetivos de la unidad que una vez consensuados, se proponen a la Dirección.



2. CONCILIACION DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

¿Tienes cargas familiares?

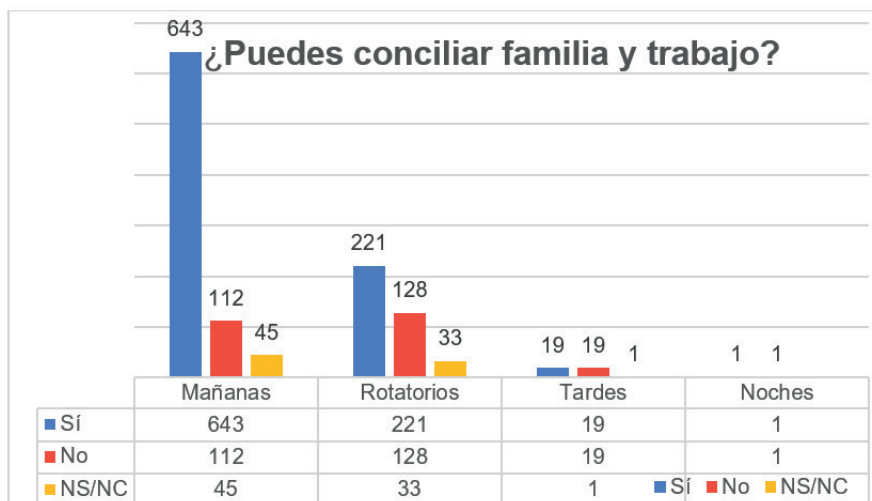
El 65% de las personas encuestadas afirman tener cargas familiares, el 34% no tiene cargas familiares y un 1% no sabe/no contesta. Por sexo, son las mujeres (66%) las que afirman tener más cargas familiares que los hombres (59%).



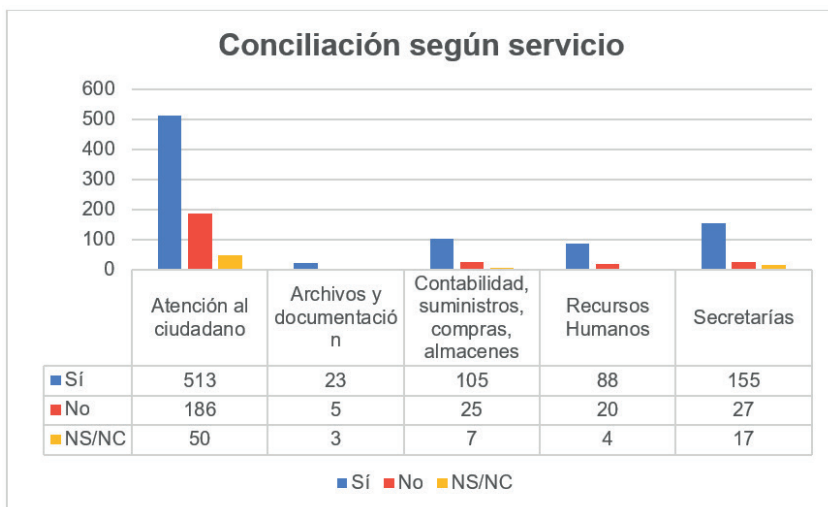
De ese porcentaje que dice tener cargas familiares, el 54% comparte con otras personas las tareas del cuidado de familiares, mientras que el 38% asume por sí mismo las cargas familiares.

¿Tu horario laboral te permite conciliar tu vida laboral y familiar?

El 72% de los encuestados, confirmaron que su **horario laboral les permitía conciliar trabajo y familia**, siendo el turno de mañana el que más facilidad tiene para conciliar (80%), seguido de los turnos rotatorios (58%). Los que más dificultad encuentran para conciliar son los trabajadores con turno fijo de tardes o de noches (50%).



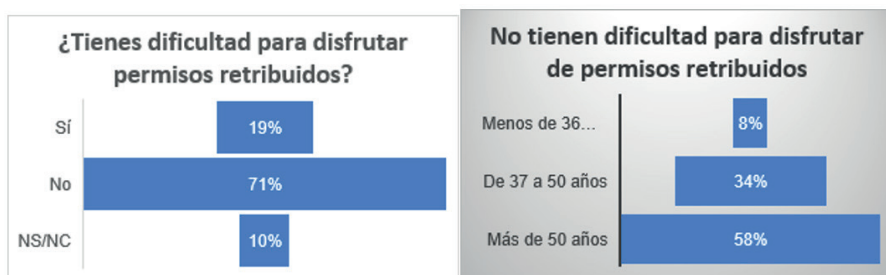
La facilidad para conciliar familia y trabajo también está relacionada con la unidad en la que prestan servicios, siendo los trabajadores que no tienen atención directa al público los que mayor facilidad para conciliar tienen como es el caso del servicio de Recursos Humanos (79%), seguido de las Secretarías (78%), Contabilidad, suministro y compras (77%) y el de Archivos y documentación (75%) y los que prestan servicios en Atención al ciudadano, admisión y citaciones los que tienen menos facilidad para conciliar (68%).



¿Tienes dificultad para disfrutar de los permisos retribuidos?

Sobre si tienen dificultad para disfrutar de permisos retribuidos, un 19% respondió que Si, el 71% que no tenía dificultad y un 10% no sabe/no contesta.

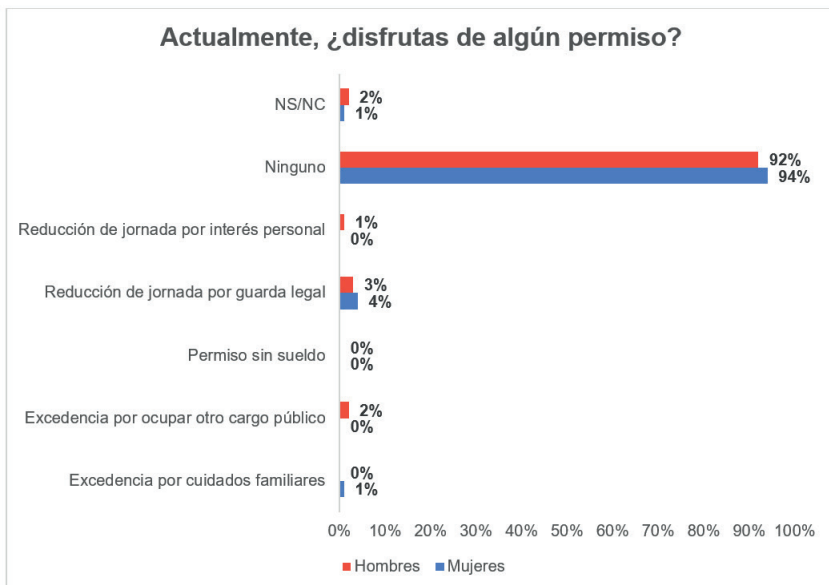
Estos porcentajes no variaban significativamente independientemente de la unidad o servicio donde se trabaje, sin embargo, sí hay una relación significativa en la facilidad para disfrutar permisos retribuidos y la edad de la trabajadora, dándose que a mayor edad, más facilidad para disfrutar de los permisos retribuidos.



Además, el 24% de todas las encuestadas afirman que los turnos de trabajo que hacen afectan a su salud y si se estratifica por tramos de edad, son las más jóvenes de menos de 36 años las que los hacen en mayor medida (33%), seguidas de las que tienen entre 36 y 50 años (31%) y de las que tienen más de 50 años (22%).

Actualmente, ¿disfrutas de algún permiso?

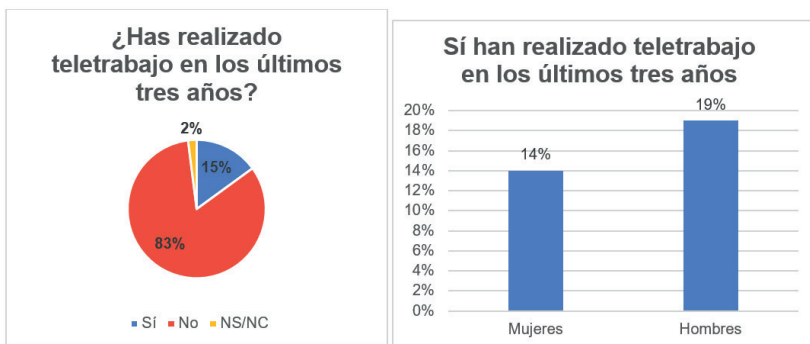
A esta pregunta, el 93% (94% mujeres; 92% hombres) de las personas encuestadas dice no disfrutar de ningún tipo de permiso en la actualidad. El 4% dice estar disfrutando de un permiso de reducción de jornada por guarda legal (4% mujeres; 3% hombres), un 1% disfruta de una excedencia por ocupar otro cargo público (0% mujeres; 2% hombres), un 0,5% está en excedencia por cuidados familiares (1% mujeres; 0% hombres), otro 0,5% disfruta de una reducción de jornada por interés personal (0% mujeres; 1% hombres) y tan sólo 2 mujeres del total de las personas encuestadas disfruta en estos momentos de un permiso sin sueldo.



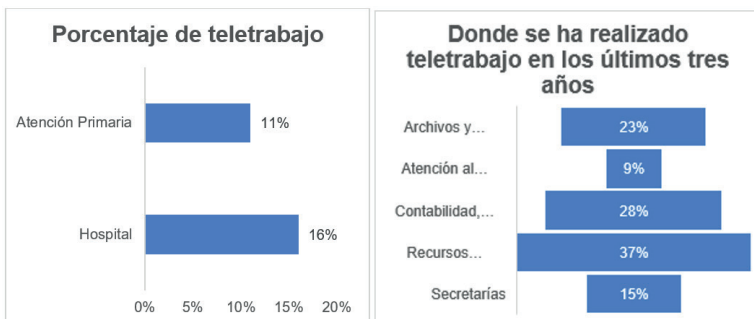
3. TELETRABAJO

¿Has realizado en algún momento teletrabajo en los últimos tres años?

El 83% del personal no ha teletrabajado en los últimos tres años. Tan sólo el 15% de los trabajadores sí han realizado teletrabajo en algún momento. Desglosando por sexo, son los hombres los que tienen un mayor porcentaje de teletrabajo 19% y las mujeres un porcentaje menor del 14%.



Es en hospitales donde un porcentaje mayor de profesionales han realizado teletrabajo 16%, mientras que en atención primaria ese porcentaje se reduce al 11% de los trabajadores. Por servicios donde mayor teletrabajo se ha realizado han sido aquellos departamentos donde no se tiene una atención directa al público como son Recursos Humanos (37%), Contabilidad, compras y suministros (28%) y Archivos y documentación (23%), mientras que las Secretarías (15%) y Atención al ciudadano (9%) son las que menos teletrabajo han realizado.

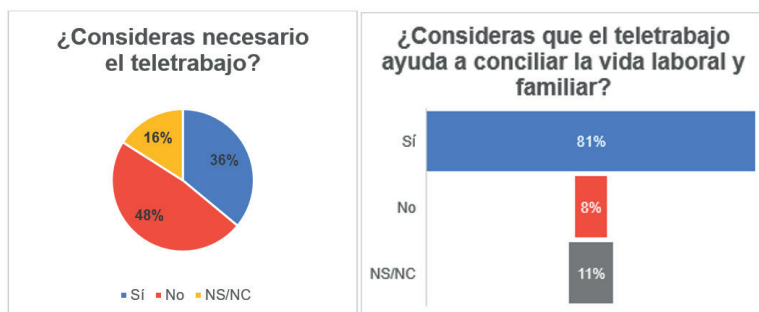


A la pregunta sobre **si actualmente teletrabajas**, el 97% no teletrabaja actualmente, un 1% teletrabaja 1-2 días a la semana y un 2% respondió NS/NC.



Sin embargo, el 36% del personal contestó que **sí considera necesario el teletrabajo en su puesto de trabajo**, mientras que un 48% considera que no y un 16% no sabe o no contesta. Donde si hay un mayor consenso es a la respuesta de la pregunta sobre **si consideran que el teletrabajo ayuda a conciliar la vida laboral y familiar**, respondiendo que Sí el 81% de los encuestados y que No sólo el 8%, mientras que un 11% no sabe o no contesta.

Del personal que actualmente se encuentra teletrabajando, el 68% afirma que la **empresa no le ha adaptado ni proporcionado los medios, tanto físicos (sillas, mesas, ordenador, etc) como informáticos (acceso a internet, servidores, programas informáticos, etc), para poder teletrabajar**, un 16% sí dispone de dichos medios y otro 16% no sabe o no contesta.

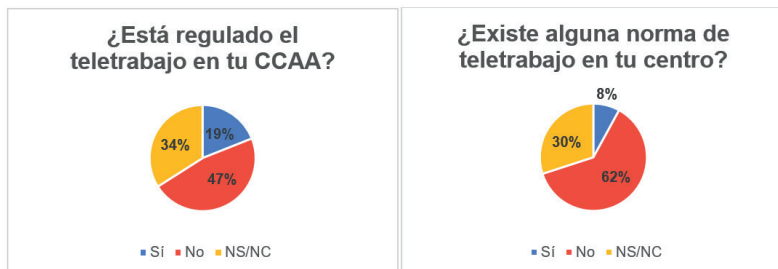


El 83% del personal de la función administrativa **NO ha solicitado a su jefe o mando intermedio el teletrabajo en los últimos años**. Tan sólo el 14% de la plantilla **SÍ** lo ha solicitado. De ese porcentaje que ha solicitado teletrabajo, al 45% de los trabajadores **SÍ le han concedido el teletrabajo** y al restante 55% se lo han denegado.



En cuanto a la regulación del teletrabajo, el 47% de las encuestadas dice que **no existe regulación sobre teletrabajo en su CC.AA**, un 19% dice que sí existe y, sorprende, que hasta un 34% desconoce si existe regulación o no sobre teletrabajo.

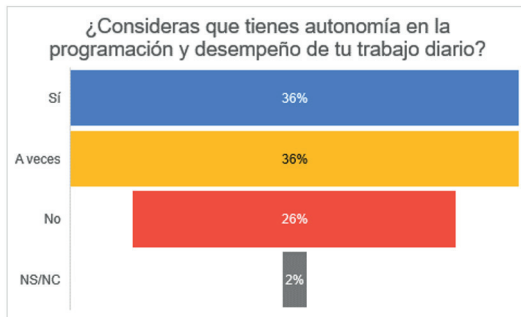
Asimismo, el 62% del personal dice que **tampoco existe ningún tipo de acuerdo o norma que regule el teletrabajo en su centro de trabajo**, un exiguo 8% dice que existe alguna norma para disfrutar del teletrabajo y un 30% no sabe o no contesta.



4. FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

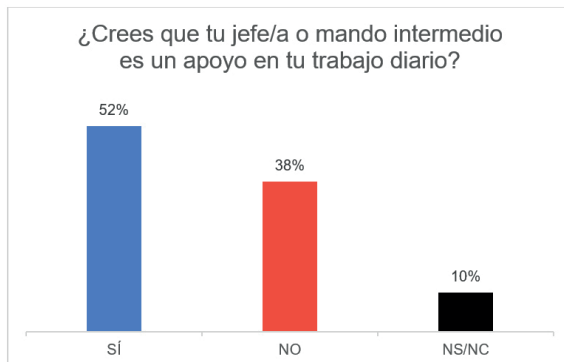
¿Consideras que tienes autonomía en la programación y desempeño de tu trabajo diario?

De igual forma, el 36% afirma tener autonomía en la programación y desempeño de su trabajo diario, igual porcentaje considera que a veces sí tiene dicha autonomía, mientras que **el 26% no sienten que posean autonomía propia para realizar su trabajo diario.**



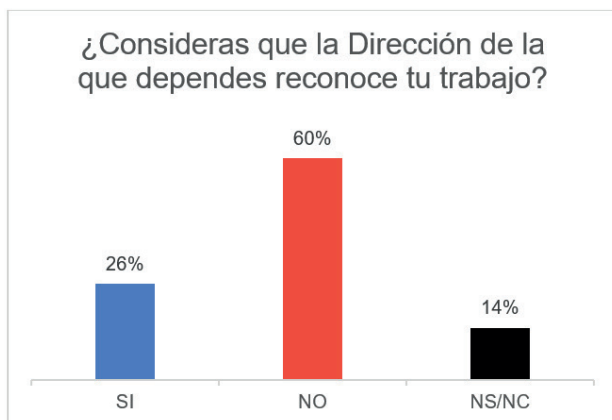
¿Crees que tu jefe/a o mando intermedio es un apoyo en tu trabajo diario?

A la pregunta sobre **si creen que su jefe/a o mando intermedio es un apoyo en su trabajo diario**, el 52% opina que Sí, un 38% contestó negativamente y un 10% respondió NS/NC.



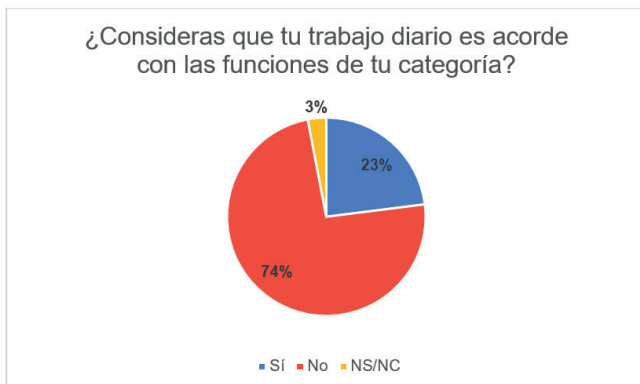
¿Consideras que la Dirección de la que dependes reconoce tu trabajo?

Sin embargo, tan solo el 26% de todos los encuestados manifestaron que en sus centros de trabajo **sienten que la Dirección de la que dependen reconozca su trabajo**. El 60% de las personas encuestadas no sienten reconocido su trabajo por la Dirección y el restante 14% NS/NC.



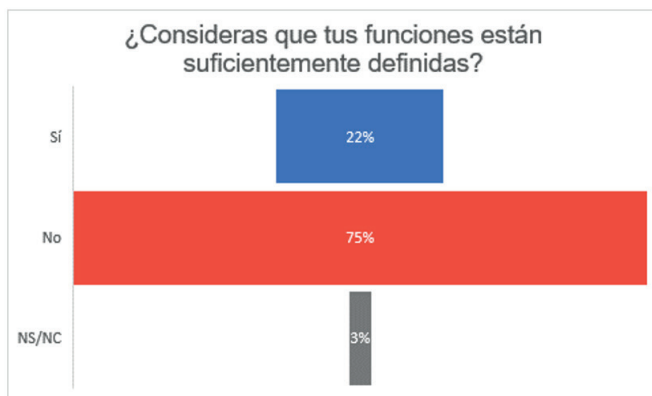
¿Consideras que tu trabajo diario es acorde con las funciones de la categoría profesional que desempeñas?

El 74% de las personas encuestadas **consideran que su trabajo no es acorde a las funciones de su categoría profesional**. El 23% sí considera tener un trabajo adecuado a sus funciones propias y el restante 3% no sabe ni contesta.



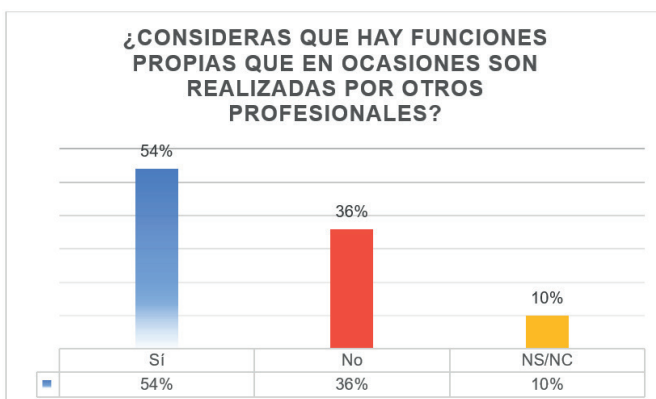
¿Consideras que tus funciones están suficientemente definidas?

Existen porcentajes de respuesta similares a la anterior pregunta, cuando el 75% de las personas encuestadas **consideran que sus funciones no están suficientemente definidas**. El 22% del personal sí considera definidas sus funciones y el 3% no sabe o no contesta.

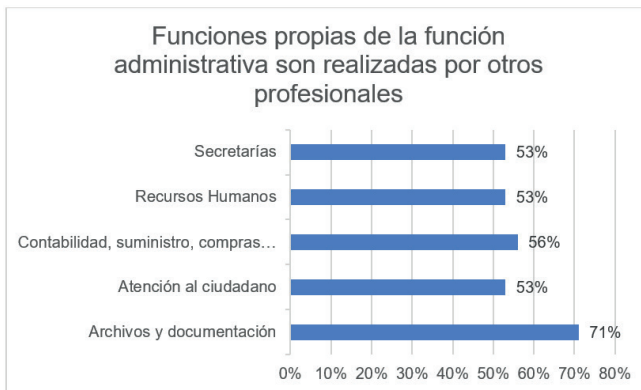


¿Consideras que hay funciones propias que son realizadas por otros profesionales?

El 54% del personal de la función administrativa considera que hay funciones que les son propias y que, sin embargo, son realizadas por otros trabajadores de otras categorías profesionales. El 36% de respuestas dicen que no y el 10% no sabe o no contesta.

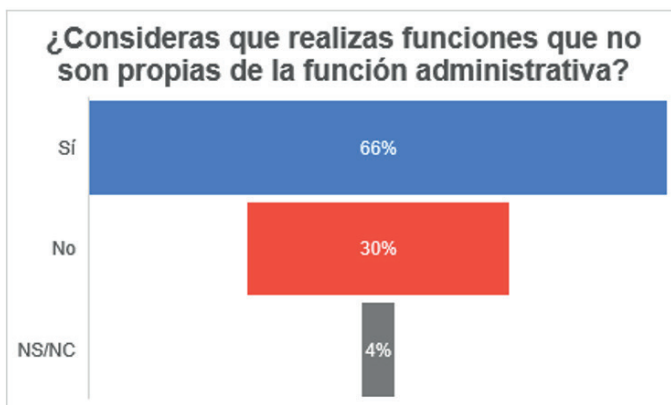


Si desglosamos por servicios, es el departamento de Archivos y documentación el que en mayor porcentaje (71%) considera que funciones propias son realizadas por otros profesionales (habría que tener en cuenta aquí a los Técnicos de Documentación Sanitaria que desempeñan su trabajo en esta unidad), seguidos del departamento de Contabilidad, suministros y compras (56%), teniendo el mismo porcentaje (53%) el resto de las unidades/departamentos de Atención al ciudadano, Recursos Humanos y Secretarías.



¿Consideras que realizas funciones que no son propias de la función administrativa?

Más del 66% de las personas encuestadas **consideran que realizan funciones que no son propias de la función administrativa**, sólo el 30% considera que no las realiza y un 4% no sabe o no contesta.

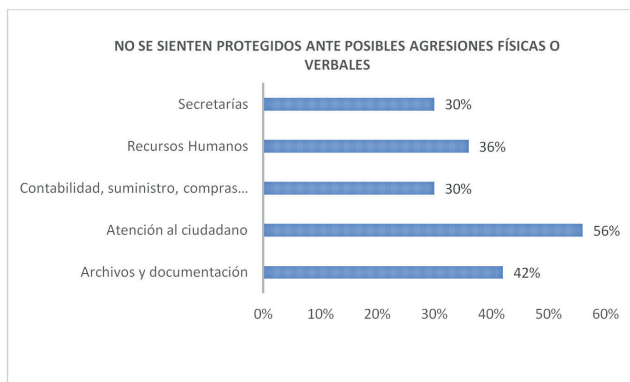


5. SALUD LABORAL. AGRESIONES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

¿Te sientes protegido en tu centro de trabajo ante posibles agresiones físicas o verbales?

El 47% del personal de la función administrativa dice que no se siente protegido ante posibles agresiones físicas o verbales en su centro de trabajo.

Comparando por servicios, es llamativo que los trabajadores del servicio de Atención a la ciudadanía son los que se consideran más desprotegidos ante posibles agresiones físicas o verbales (56%), siendo el servicio que tiene en su mayoría una atención directa al usuario y/o familiares, seguida de los profesionales de Archivos y documentación con un 42%, Recursos Humanos 36%, siendo las trabajadoras de los servicios de Secretarías y de Contabilidad, compras, suministro, almacenes y mantenimiento las que menos desprotegidas se sienten con un 30%.



¿Has sufrido en algún momento una agresión física, psíquica o verbal por parte de los pacientes o familiares?

Además, el 54% de las encuestadas responden haber sufrido en algún momento agresiones verbales, físicas o psíquicas por parte de los pacientes/familiares.

Se han relacionado las respuestas de quienes respondieron SI, con los

servicios o unidades donde trabajan habitualmente, siendo las profesionales que trabajan en los departamentos de Contabilidad, suministro, compras y almacenes (23%); Recursos Humanos (24%); y Archivos y Documentación (26%) quienes declaran haber sufrido menos agresiones y por el contrario, quienes trabajan en los distintos servicios de Atención al ciudadano son quienes respondieron haber sufrido en mayor porcentaje (44%) **agresiones verbales, físicas o psíquicas por parte de los pacientes/familiares**, seguidas por quienes trabajan en las distintas Secretarías (31%).



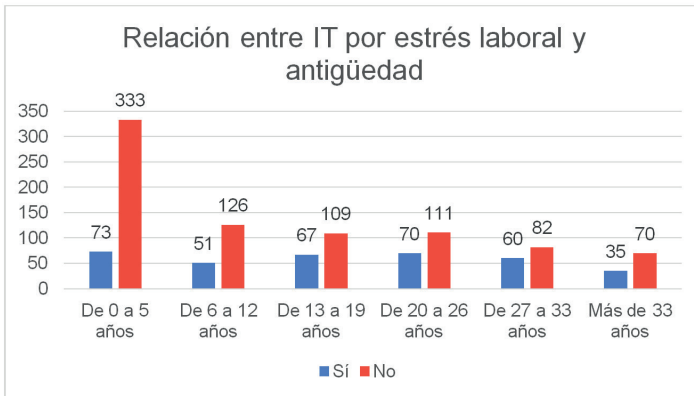
¿Has denunciado las amenazas o agresiones verbales?

Uno de las respuestas a la encuesta que llaman más la atención es a la pregunta de los que sí han sufrido amenazas o agresiones de tipo verbal, si han denunciado dichas amenazas o agresiones. El resultado es que tan sólo el 16% del personal que dice haber sufrido alguna amenaza o agresión verbal lo ha denunciado. Son los hombres (34%) los que más denuncian las amenazas o agresiones verbales en mayor porcentaje que las mujeres (28%).



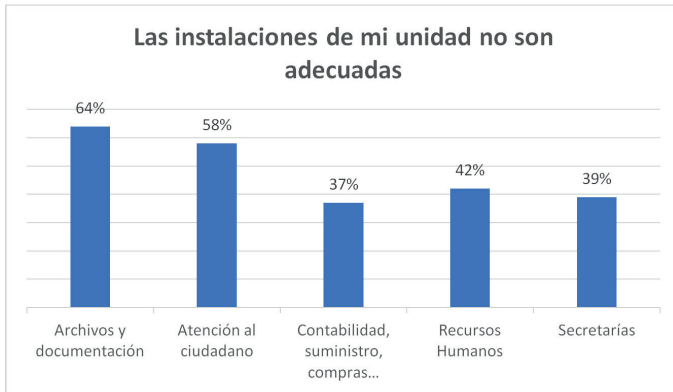
¿Has tenido alguna baja qué tú relaciones con el estrés laboral?

A esta cuestión respondieron afirmativamente el 29% de las encuestadas y dado que numerosos estudios relacionan el estrés con una menor antigüedad en el puesto de trabajo y por lo tanto experiencia laboral, analizamos la incidencia porcentual de IT por estrés o ansiedad en los diferentes tramos de tiempo trabajado, siendo los resultados contrarios a esa premisa, puesto que la incidencia en bajas por estrés iba incrementándose según iba aumentando la antigüedad del profesional ya que el 20% de los que llevaba menos de 5 años trabajando habían tenido una baja por stress o ansiedad atribuible a la actividad laboral, el 29% de los que tenían una antigüedad entre 6 y 12 años, el 38% de los que llevaban trabajando entre 13 y 26 años, el 42% de los que llevaban entre 27 y 33 años y el 33% de los que tenían más de 33 años de experiencia.



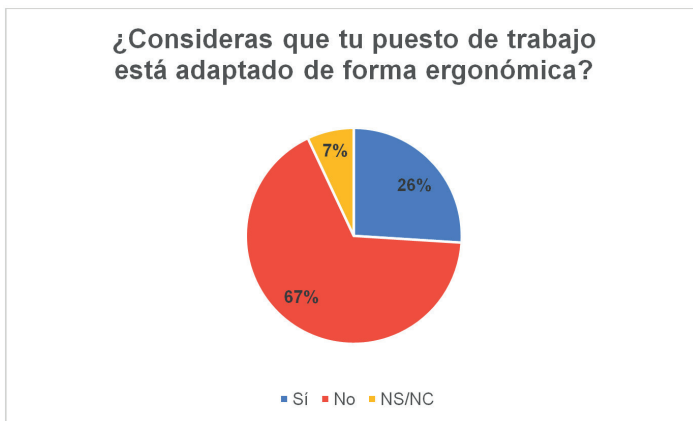
¿Las instalaciones de tu unidad son las adecuadas para desarrollar tu actividad?

El 51% del personal de la función administrativa responde que las instalaciones de su unidad o departamento donde trabaja no son las adecuadas para desarrollar su actividad. Si hacemos una diferenciación por unidades o departamentos, los trabajadores más descontentos con las instalaciones son los que trabajan en Archivos y Documentación (64%), seguidos del personal de Atención al ciudadano (58%), Recursos Humanos (42%), siendo los que menos descontentos están los trabajadores que desempeñan su actividad en las Secretarías (39%) y Contabilidad, suministro y compras (37%).



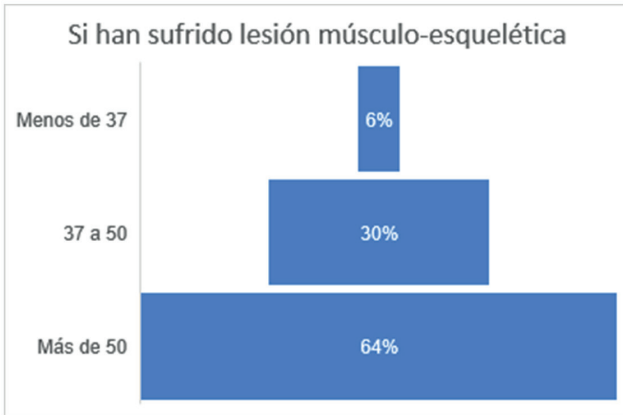
¿Consideras que tu puesto de trabajo está adaptado de forma ergonómica?

El 67% del personal de la función administrativa **considera que su puesto de trabajo NO está adaptado de forma ergonómica**, un 26% considera que sí lo está y el restante 7% no sabe o no contesta.

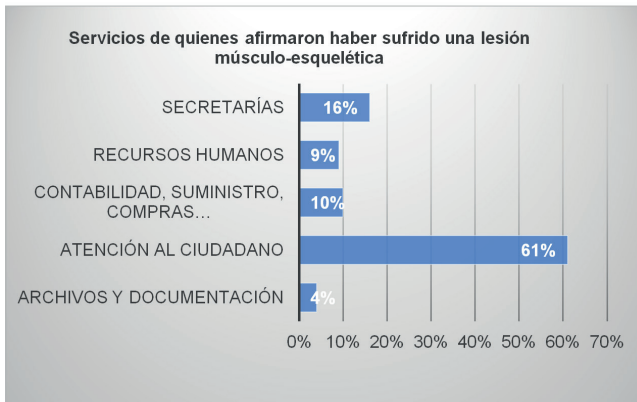


¿Has sufrido lesiones musculoesqueléticas en los tres últimos años, derivada de su actividad laboral?

El 46% de las encuestadas respondieron que si habían sufrido **lesiones musculoesqueléticas en los tres últimos años, derivada de su actividad laboral**, siendo significativo que el 64% eran mayores de 51 años.



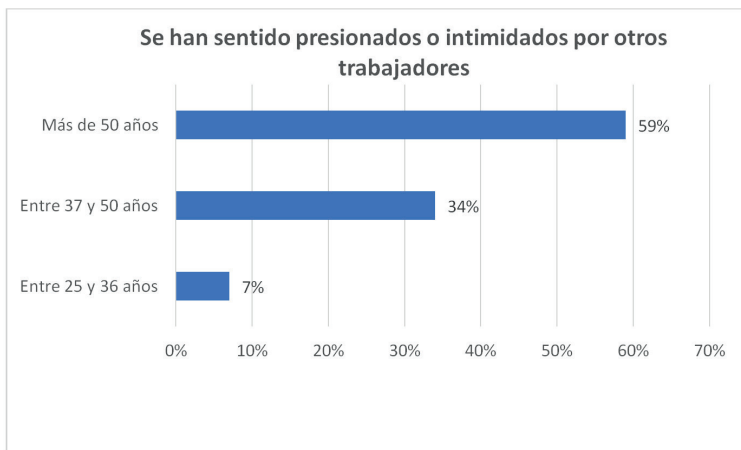
Se estudió la relación entre quienes declaraban haber sufrido una lesión musculoesquelética con los servicios o unidades dónde trabajaban habitualmente, encontrándose la mayor incidencia de respuestas afirmativas entre quienes trabajan en el servicio de atención al ciudadano 61%, disminuyendo el porcentaje hasta el 16% entre quienes desarrollan su actividad en Secretarías, y son los profesionales de los servicios de Contabilidad, suministro, compras, etc., en los que ha habido una menor incidencia del 10%, seguidos del 9% en Recursos Humanos y un 4% de aquellos profesionales que trabajan en archivos y documentación.



¿Te has sentido alguna vez presionado/a o intimidado/a por otro trabajador o trabajadora?

El 44% de las encuestadas respondieron que se **habían sentido alguna**

vez presionadas o intimidadas por otros trabajadores, siendo llamativo que el 59% eran mayores de 50 años.



Durante y después de la pandemia de la Covid-19, ¿te has planteado alguna vez dejar tu profesión?

A esta pregunta, el 26% respondió que si se llegó a plantear dejar la profesión durante y después de la pandemia de la Covid-19, un 69% contestó negativamente y un 4% respondió NS/NC.



6. FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

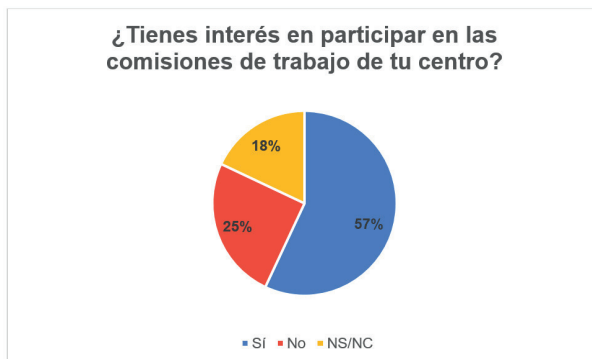
¿Has participado en comisiones de trabajo (docencia, formación, salud laboral, igualdad, violencia de género, etc)?

A la pregunta de si han **participado en comisiones de trabajo (docencia, formación, salud laboral, igualdad, violencia de género, etc)**, el 75% responde que no, el 22% dice que sí ha participado en alguna comisión en su centro de trabajo y el 3% no sabe o no contesta.

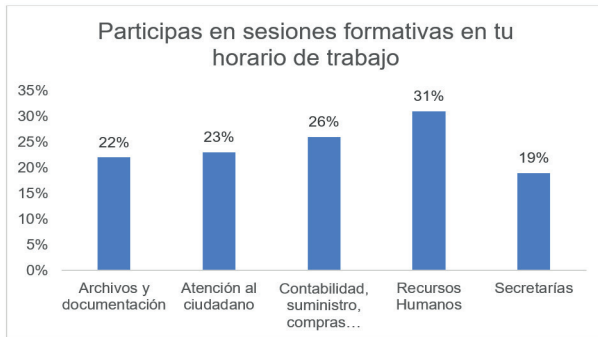


¿Tienes interés en participar en las comisiones de trabajo de tu centro?

Sin embargo, el 57% del personal de la función administrativa sí está interesado en participar en comisiones de trabajo en su centro actual de trabajo. El 25% no estaría interesado y un 18% no sabe o no contesta.

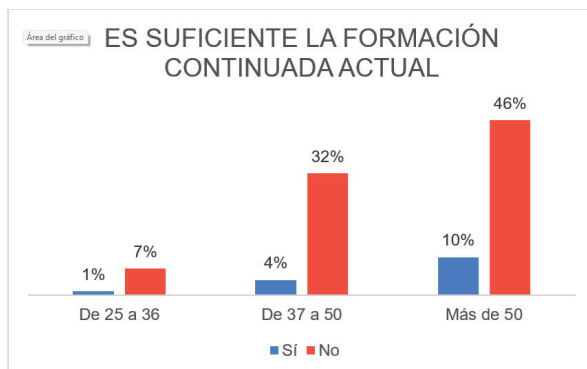


Por otro lado, tan sólo el 23% del personal **participa en sesiones formativas en su horario de trabajo**, siendo el departamento de Recursos Humanos donde un porcentaje mayor (31%) de los trabajadores sí participa en la formación, seguido del departamento de Contabilidad, compras y suministros (26%), Atención al ciudadano (23%, Archivos y Documentación (22%) y Secretarías (19%).



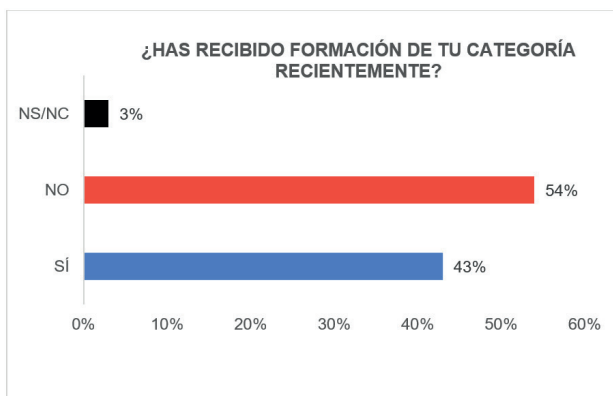
¿Consideras suficiente la formación continuada actual para tu profesión?

A la pregunta sobre si **creen que la formación continuada actual es suficiente y dota de conocimientos y competencias necesarios para el desarrollo de las funciones**, que, en la actualidad, desarrolla el personal de la función administrativa, el 88% de las personas encuestadas con una edad entre 25 y 36 años respondieron que no es suficiente, igual porcentaje que los trabajadores comprendidos en el tramo de edad entre 37 y 50 años, mientras que ese porcentaje se reduce al 82% en los trabajadores mayores de 50 años.



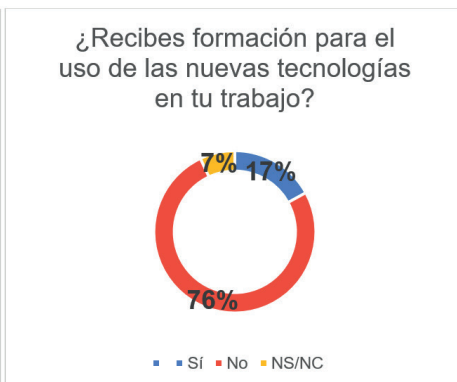
¿Has recibido formación continuada específica para tu categoría en el último año?

El 54% afirma **no haber recibido formación específica para su categoría en el último año**, un 43% sí lo ha recibido y un 3 % respondió NS/NC.



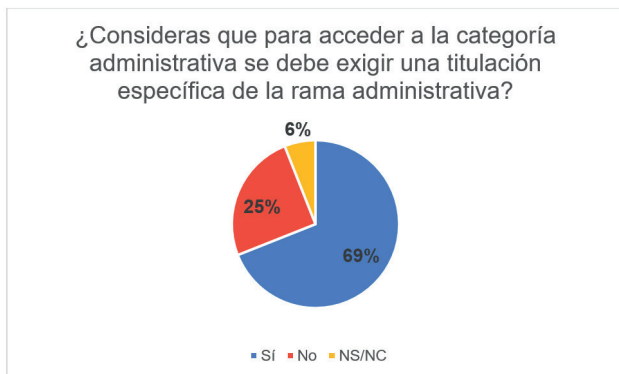
Las nuevas tecnologías en tu trabajo, ¿alteran tus condiciones laborales? ¿recibes formación para el uso de las nuevas tecnologías en tu trabajo?

Respecto a **las nuevas tecnologías del trabajo**, el 30% considera que éstas sí alteran sus condiciones laborales y el 60% de las personas encuestadas responden que no. El dato llamativo es que el 76% del personal no recibe ningún tipo de formación para el uso de las nuevas tecnologías en su puesto de trabajo.



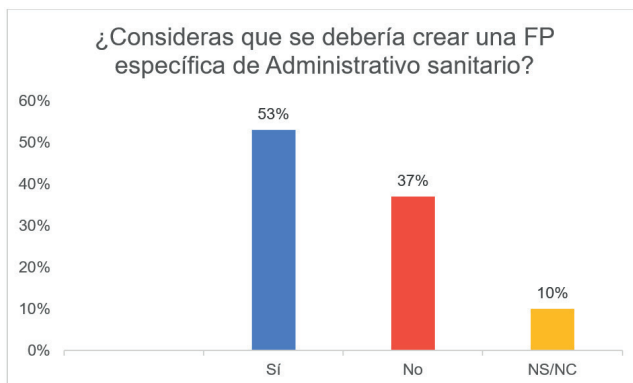
¿Consideras que para acceder a la categoría administrativa se debe exigir una titulación específica de la rama administrativa?

A la pregunta sobre **si consideras que para acceder a la categoría administrativa se debe exigir una titulación específica de la rama administrativa**, el 69% opina que Sí, un 25% contestó negativamente y un 6% respondió NS/NC.



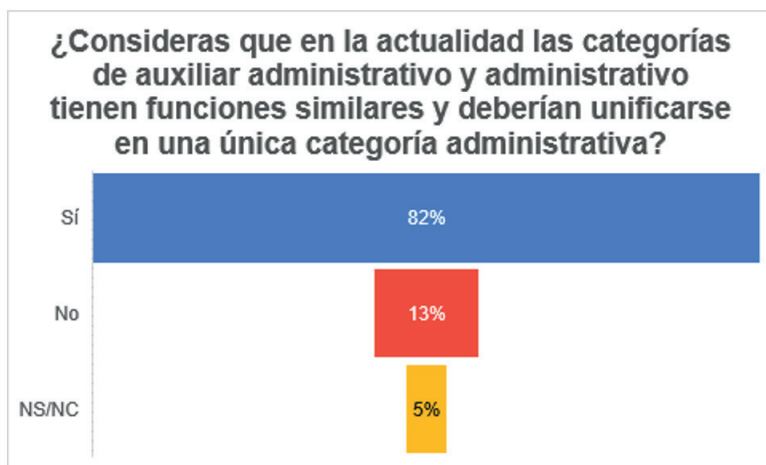
¿Consideras que se debería crear una formación profesional específica de Administrativa sanitario?

Sin embargo, este porcentaje baja cuando se les pregunta si **consideran que se debería crear una FP específica de Administrativo sanitario para acceder a la categoría administrativa**, siendo el 53% que considera que sí debe de existir esta formación profesional, mientras que el 37% considera que no y el 10% no sabe o no contesta.



¿Consideras que, en la actualidad, las categorías de auxiliar administrativo y administrativo tienen funciones similares y deberían unificarse en una única categoría administrativa?

Más contundente es la respuesta a la pregunta sobre **si consideran que en la actualidad las categorías de auxiliar administrativo y administrativo tienen funciones similares y deberían unificarse en una única categoría administrativa**. El 82% opina que ambas categorías han de ser unificadas en una única categoría administrativa, el 13% opina que deben de seguir existiendo ambas categorías diferenciadas y el 5% no sabe o no contesta.



7. RECONOCIMIENTO DE USUARIOS Y OTROS PROFESIONALES:

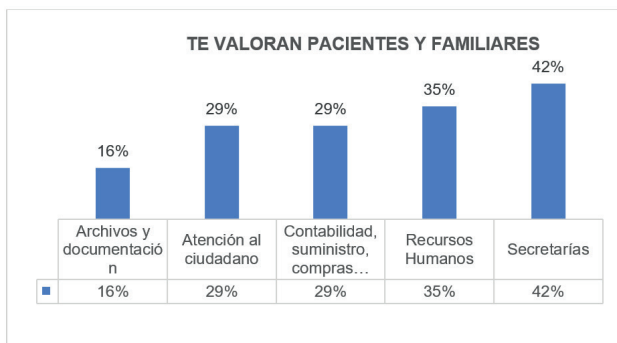
¿Consideras que la categoría de auxiliar administrativo está suficientemente reconocida?

Es abrumador el siguiente dato que arroja la respuesta a la pregunta **sobre si el personal de la función administrativa considera que la categoría de auxiliar administrativo está suficientemente reconocida**. Más del 93% consideran que no está suficientemente reconocida.



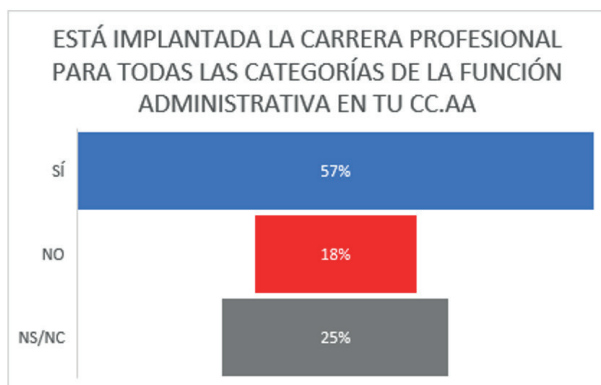
¿Consideras que los usuarios y sus familiares valoran el trabajo que realizas?

Únicamente el 32% considera que los usuarios y sus familiares valoran el trabajo que realizan, se analizaron en que servicio o unidad trabajaban, hallándose que el 42% del personal de la función administrativa que trabaja en Secretarías son las que puntúan más alto en la percepción de ser valoradas por usuarios y familiares, seguidas de quienes trabajan en los servicios de Atención al Ciudadano con un 29%.



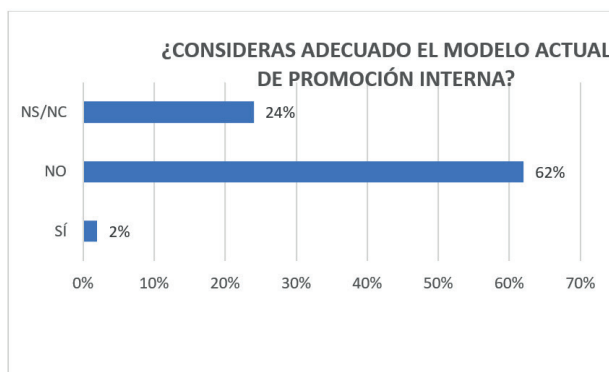
¿Está implantada la carrera profesional para todas las categorías de la función administrativa en tu Comunidad Autónoma?

A la pregunta **sobre la Carrera Profesional en tu Servicio de Salud, ¿Está implantada en tu CCAA la carrera profesional para todas las categorías de la función administrativa?** El 18% respondieron que no, el 57% dijeron que sí y el 25% decían no saber o no contestan si la carrera profesional está implantada para todas las categorías de la función administrativa.



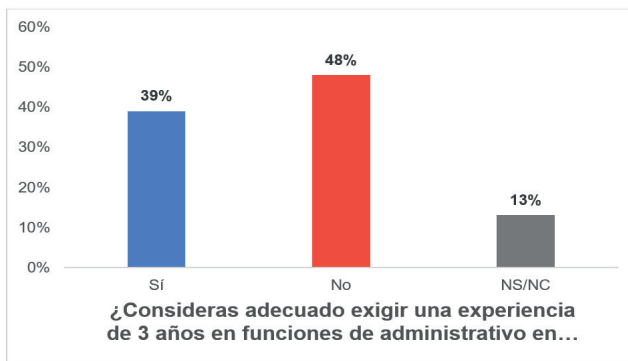
¿Consideras adecuado el modelo actual de promoción interna?

En relación a la pregunta sobre si **¿Consideras adecuado el modelo actual de Promoción interna?**, el 62% respondieron que no, un 25% respondieron que no saben/no contestan y únicamente un 2% respondieron que sí era adecuado el modelo de promoción interna.



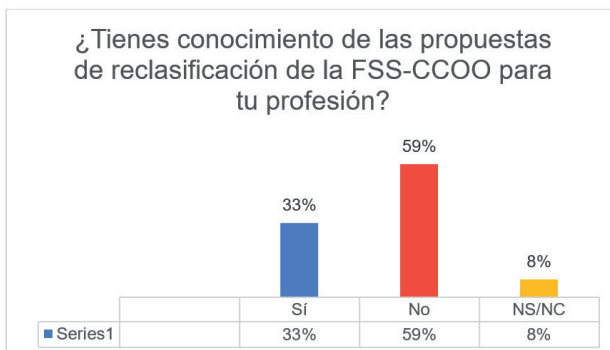
¿Consideras adecuado exigir una experiencia de 3 años en funciones de administrativo en el Sistema Nacional de Salud para acceder a la categoría de administrativo?

A la pregunta sobre si **consideran adecuado exigir una experiencia de 3 años en funciones de administrativo en el Sistema Nacional de Salud para acceder a la categoría**, el 39% responde que sí, un 48% contesta que no es necesario exigir esa experiencia y un 13% no sabe o no contesta.



¿Tienes conocimiento de las propuestas de reclasificación de la Federación de Sanidad y Sectores Sociosanitarios de CCOO para tu profesión?

Sobre las propuestas de la Federación de Sanidad y Sectores Sociosanitarios de CCOO de reclasificación del personal de la función administrativa, el 59% respondieron que no las conocen, un 33% respondieron que sí y un 8% no saben o no contestan.



Se dio la posibilidad de que comentaran qué otras preocupaciones o necesidades a través de una respuesta abierta. Estos fueron los resultados (la gran mayoría de ellos eran reiterativos, por lo que sólo se nombran de forma genérica):

- Necesidad de una titulación específica de la rama administrativa.
- Profesionalización de la función administrativa.
- Delimitación y actualización de las funciones.
- Reconocimiento como autoridad ante agresiones o amenazas.
- Falta de valoración y reconocimiento por parte de la Administración.
- Unificación de la categoría de auxiliar administrativo y administrativo en una única categoría administrativa.
- Mayor estabilidad laboral.
- Formación en horario laboral.
- Evitar que otros profesionales realicen funciones que son propias de la función administrativa.
- Mejora de los sistemas de promoción interna.
- Regulación y aplicación del teletrabajo.
- Asunción de funciones que no se corresponden con la categoría.
- Cambios en los puestos de trabajo para cubrir la carencia de profesionales.
- Equiparar retribuciones por niveles al personal sanitario.
- Retribuciones insuficientes.
- Ausencia de carrera profesional en algunas CCAA.
- Plantilla insuficiente: déficit estructural.
- No se sustituyen las ausencias.
- Más formación sobre nuevas tecnologías y digitalización.

DISCUSIÓN

ANTECEDENTES

No existen datos desagregados por categorías que nos permitan conocer el número de profesionales actuales del colectivo de la función administrativa que trabajan en los servicios de salud autonómicos del Sistema Nacional de Salud, ya que en el último informe monográfico de Recursos humanos, ordenación profesional y formación continuada en el Sistema Nacional de Salud, 2020-2021, publicado por el Ministerio de Sanidad, sólo vienen desagregados por categorías los profesionales de atención primaria. En este informe son 16.650 auxiliares administrativos. Esta cifra ha aumentado a 17.092 auxiliares administrativos (3.126 hombres y 13.966 mujeres) que trabajan en atención primaria en el año 2022 (datos recogidos en <https://pestadistico.inteligenciadegestion.sanidad.gob.es/publicoSNS/I/sistema-de-informacion-de-atencion-primaria-siap/profesionales/porcentaje-por-sexo>). En atención especializada, según datos del Ministerio de Sanidad, en 2021 existen 59.319 profesionales administrativos (9% de la plantilla total en la atención especializada del SNS), sin desagregar las distintas categorías que conforman el personal de la función administrativa.

En cuanto a los datos del perfil de las personas encuestadas, el 86% son auxiliares administrativos, el 10% son administrativos, el 2% titulados medios de la función administrativa y el otro 2% titulados superiores de la función administrativa. El 95,5% de las personas encuestadas trabajan en el sistema público de salud, el 64% de ellos en hospitales y el 32% en atención primaria.

Por sexo, el 80% son mujeres y el 20% son hombres, en consonancia con los números globales del conjunto de trabajadores del SNS. Respecto a la edad, más del 55% del personal tiene más de 50 años con lo que estamos ante una plantilla envejecida.

Se procede a la evaluación de los resultados extraídos del estudio realizado a través de la encuesta por bloques temáticos.

ORGANIZACIÓN: RRHH Y CARGAS DE TRABAJO

En relación con las respuestas de las personas encuestadas, más del 50% del personal de la función administrativa es personal temporal y un 46% es personal fijo. A pesar de los últimos procesos de estabilización que se han realizado en los distintos servicios de salud autonómicos del Sistema Nacional de Salud, más de la mitad de la plantilla es temporal y es necesario una mayor estabilización del empleo del colectivo para alcanzar los umbrales que marca la UE y reducir la temporalidad en el empleo público.

El 61% del personal encuestado trabaja en la unidad de atención al ciudadano, siendo la unidad donde más trabajadores existen, seguidos en unos porcentajes menores por el personal administrativo que trabaja en las secretarías (16%), contabilidad, suministro, compras, almacenes y mantenimiento (11%), recursos humanos (nóminas, contratación, gestión del personal y atención al profesional, etc) (9%) y archivos y documentación (3%). El departamento de atención al ciudadano incluye la gestión de citas y listas de espera, prestaciones, puntos de admisión de urgencias, etc.

En relación con las respuestas de las personas encuestadas sobre la adecuación del número de trabajadores son las unidades de Atención al Ciudadano (56%) y Recursos Humanos (50%) las que más consideran que las plantillas no están adecuadas a la carga de trabajo.

Existe un gran porcentaje de encuestados que aseguran que las ausencias que se producen en su unidad nunca son cubiertas y que la carga de trabajo las asume el resto de los trabajadores. Sólo en un tercio de las ocasiones, la Dirección suplente las ausencias una vez han pasado varios días y se prevén que se alarguen en el tiempo. Estos problemas de contratación son una de las principales causas de las sobrecargas de trabajo y del incremento del estrés laboral que repercute negativamente en la salud laboral de los profesionales.

Tan sólo un 13% de las personas encuestadas afirman que los objetivos son propuestos por la Dirección y analizados y consensuados con el resto del equipo. Sin embargo, en su mayoría contestan que o bien no existen objetivos, no varían de un año a otro y/o no son consultados con los profesionales para su elaboración.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

A pesar de los problemas de contratación referidos anteriormente, el 72% de los encuestados asegura que su horario laboral (65% trabaja en turno fijo de mañana) les permite conciliar la vida laboral y familiar. Entre las respuestas, los que trabajan en un turno fijo de mañana pueden conciliar mejor que los que trabajan en turnos rotatorios.

No obstante, teniendo en cuenta que el 65% del personal afirma tener cargas familiares, de los cuales un 38% asume estas cargas por sí mismo sin ningún tipo de ayuda y que se trata de un sector altamente feminizado, debe instar a los servicios de salud a que implementen las medidas necesarias para asegurar una mejor conciliación de la vida laboral y familiar.

Resulta llamativo que a pesar de que un alto porcentaje de los encuestados contestan que no tienen dificultad a la hora de disfrutar de los permisos retribuidos, son los profesionales de mayor edad (a partir de 50 años) los que aseguran no tener dificultades para disfrutar de los permisos retribuidos y el personal más joven y temporal tiene una mayor dificultad para el disfrute de los permisos retribuidos.

Otra de las cuestiones interesantes a analizar de los resultados de esta encuesta, es la de que el 93% de las personas encuestadas no disfrutan actualmente de ningún tipo de permiso relacionado con la conciliación de la vida laboral y familiar (reducciones de jornada por guarda legal, excedencia por cuidado de familiares, permiso sin sueldo, etc). Esto puede ser debido a diversos factores (salarios bajos que no permiten una mayor reducción para disfrutar de estos permisos, exceso de responsabilidad y de trabajo, falta de suplencias del personal, etc).

FUNCIONES DEL COLECTIVO DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

En este apartado es en uno en los que el colectivo de la función administrativa expresa una mayor preocupación.

Más de un 74% de las personas encuestadas manifiestan que su trabajo no es acorde a las funciones de su categoría y 3 de cada 4 personas encuestadas dice que sus funciones no están lo suficientemente definidas. Este es uno de los principales problemas del colectivo de la función administrativa puesto que sus funciones no están definidas y nos encontramos que personal de la función administrativa de diferentes categorías pueden hacer funciones similares, pero con distintas retribuciones. La administración no ha puesto soluciones a esta problemática, sigue sin definir las funciones y mantiene una sobre ponderación en la contratación del personal de menor nivel retributivo (auxiliares administrativos) para que en la mayoría de las ocasiones realicen unas funciones de mayor cualificación profesional y responsabilidad que debería ser retribuida en consonancia, ahorrándose costes salariales y dotación presupuestaria de las plantillas.

Es práctica habitual de los servicios de salud encomendar al personal auxiliar administrativo funciones, tareas y responsabilidades superiores a las que le corresponde por el contenido funcional y el nivel técnico del puesto de trabajo que desempeñan, que superan la clasificación, grado o categoría que tienen asignados.

Los problemas funcionales con otras categorías son percibidos por más de la mitad del colectivo que considera que hay funciones que les son propias y son realizadas por otros profesionales de otras categorías. Esto suele suceder porque no se cuentan con profesionales de la función administrativa en distintas unidades y/o departamentos que requieren una gran mecanización de datos, como por ejemplo en tribunales de valoración de bolsas de empleo y procesos selectivos, secretarías donde se mecanizan grabación de turnos de trabajo, atención y gestión de citas en consultas, etc.

A estos problemas se añade la realización de otras labores que no son propias de la profesión por falta de personal en otras categorías, que se exponen de forma frecuente en más de un 66% de las personas encuestadas. Es necesaria una adecuada definición de las funciones y el fomento del trabajo en equipo, a través de estrategias eficaces que definan la relación de puestos de trabajo.

SALUD LABORAL. AGRESIONES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

Es un dato alarmante el número de agresiones físicas o verbales que sufre el colectivo de la función administrativa. Más del 54% de las personas encuestadas dicen haber sufrido algún tipo de agresión durante su horario de trabajo, siendo estas agresiones más frecuentes en aquellas unidades con atención al público y contacto directo con pacientes o usuarios. Los profesionales de la función administrativa que trabajan en los servicios de Atención al ciudadano reciben más agresiones (44% del personal) que en otras unidades. Por categorías, es el auxiliar administrativo el que se ve más afectado por las agresiones, ya que suelen ser los profesionales que ocupan una atención directa al público ya sea en los puntos de urgencias, admisión, gestión de citas, etc.

Las excesivas cargas de trabajo derivadas de deficientes de coberturas en la contratación, el empeoramiento de las listas de espera ante los déficits de plantilla y las políticas de recorte presupuestario y una sociedad donde cada vez más prima el individualismo y la inmediatez, propician un caldo de cultivo muy peligroso en el que cada vez se registran más agresiones físicas, psíquicas y verbales. Además de las mejoras organizativas, de la implementación de medidas para reducir los riesgos laborales y de los necesarios aumentos de plantilla, sería conveniente formar a los profesionales en la adquisición de conocimientos y habilidades para afrontar con garantías situaciones de conflicto; así como llevar a cabo una campaña informativa a través de los medios de comunicación para concienciar adecuadamente a la población.

En el Informe de agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud del año 2022, publicado por el Ministerio de Sanidad (https://www.sanidad.gob.es/areas/profesionesSanitarias/agresiones/docs/Informe_Agresiones.2022.pdf), se recoge un repunte de las agresiones a personal administrativo justo después de la pandemia de la Covid-19 tras el lógico descenso que se experimentó durante el año más duro de la pandemia (2020). Uno de los datos más relevantes de este estudio ha sido que a pesar del alto porcentaje de personas encuestadas que han sufrido algún tipo de agresión, sólo el 16% de las personas han denunciado las agresiones de tipo verbal. El aumento exponencial de las agresiones de tipo verbal que ha sufrido el colectivo de la función administrativa es uno de los grandes problemas a analizar. En los primeros momentos de la pandemia de la Covid-19, la primera entrada de la población al sistema sanitario era

a través del personal de la función administrativa que se encontraba en los puntos de admisión en los centros de salud y las urgencias hospitalarias. La percepción que se recibe del colectivo de la función administrativa es que este tipo de agresiones son asumidas como habituales en su jornada laboral y que el hecho de denunciar las amenazas o agresiones verbales pueden traer más consecuencias negativas que positivas. Esto puede ser debido a que cuando se denuncian las agresiones verbales, apenas hay sanciones o consecuencias legales a los agresores y éstos se sienten impunes. Las políticas sanitarias han de ir dirigidas a proteger y prevenir las agresiones a todas las categorías profesionales sin distinción y ofreciendo acciones formativas y apoyo legal a los profesionales.

Es muy significativo que el 46% de las personas encuestadas indiquen que han sufrido alteraciones musculoesqueléticas, en un colectivo en el que a priori no realizan excesivos esfuerzos físicos como puede suceder en otras categorías. En cualquier caso, las posturas prolongadas, el diseño ergonómico del puesto de trabajo y las tareas repetitivas pueden desembocar en este tipo de lesiones recurrentes en el colectivo, asociado a un envejecimiento de las plantillas deben instar a los servicios de salud a la implementación de medidas preventivas y correctoras.

El 51% de las personas encuestadas señala que las instalaciones de sus unidades de trabajo no son adecuadas, consecuencia directa de las políticas restrictivas que en materia de inversiones han llevado a cabo los servicios de salud, en un colectivo en el que equipos informáticos y las innovaciones tecnológicas requieren de esfuerzos presupuestarios.

Otro de los problemas es el estrés laboral que sufren los profesionales, ya que se constata que casi el 30% ha sufrido alguna baja laboral por estrés a lo largo de su carrera profesional; o que el 44% de las personas encuestadas se hayan sentido intimidadas en alguna ocasión por otro compañero de trabajo, muestra de un enrarecido ambiente de trabajo provocado por exceso de cargas de trabajo en las unidad o servicios de los centros sanitarios que incide directamente en un incremento del estrés laboral.

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Tan sólo uno de cada cinco profesionales de la función administrativa ha participado en comisiones de trabajo en su centro. Sin embargo, el 57% de las personas encuestadas sí estarían interesadas en participar en comisiones de trabajo tales como las comisiones de docencia, formación, salud laboral, igualdad, violencia de género, entre otros.

Más llamativo aún es que más de la mitad del personal afirma no haber recibido formación específica para su categoría en el último año y tan sólo el 23% del personal participa en sesiones formativas en su horario de trabajo. A esto se le suma, que el 85% de los encuestados consideran que la formación continuada actual no es suficiente y tampoco dota de conocimientos y competencias necesarios para el desarrollo de las funciones, que, en la actualidad, desarrolla el personal de la función administrativa. Esto denota una falta de interés de los servicios de salud en introducir en los catálogos formativos contenidos dirigidos al colectivo de la función administrativa.

A las dificultades anteriormente mencionadas con respecto a las acciones formativas, se suma la necesidad que tiene el colectivo de la función administrativa de recibir formación respecto a las nuevas tecnologías de trabajo que son una herramienta básica para poder desarrollar sus funciones en una nueva Administración del siglo XXI. El 76% de las personas encuestadas dicen no haber recibido formación continuada sobre esta materia.

En cuanto a la formación reglada para acceder a la categoría administrativa, el 69% de las personas encuestadas consideran que se debe de exigir una titulación específica de la rama administrativa y el 53% pide la creación de una titulación de formación profesional específica de administración sanitaria.

Es fundamental que el Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL) reconozca el nivel de cualificación profesional adecuado a la categoría administrativa ante las evidencias de las funciones que actualmente realizan las distintas categorías de la función administrativa y que están obsoletas con la realidad del desempeño profesional cotidiano.

El desarrollo en el conjunto del Sistema Nacional de Salud de un contexto

de mayor cualificación técnica, administrativa e informática supone la adquisición de habilidades personales y profesionales que supera con creces las específicas de la categoría de auxiliar administrativo, siendo más acorde con la realidad del día a día de los profesionales, la cualificación, al menos, como Grupo Administrativo de la Función Administrativa.

Esto es un reflejo de la percepción generalizada del colectivo de la función administrativa sobre la necesidad de actualizar funciones ya que más del 82% de las personas encuestadas consideran que en la actualidad las categorías de auxiliar administrativo y administrativo tienen funciones similares y deberían unificarse en una única categoría administrativa.

RECONOCIMIENTO DE USUARIOS Y OTROS PROFESIONALES

El reconocimiento por parte del resto de profesionales, así como de usuarios y familiares, ha sido una de las variables que hemos utilizado en este estudio para valorar la satisfacción laboral de las encuestadas.

En el caso de la categoría de auxiliar administrativo es casi unánime la opinión de que esta categoría no está suficientemente reconocida. Más del 93% opinan esto.

El modelo sanitario actual con un enfoque asistencial provoca que la población se centre en la actuación del personal médico y de enfermería, quedando el resto de las categorías profesionales relegadas a un segundo plano. Es por ello que sólo el 32% de las personas encuestadas piensan que los usuarios y sus familiares valoran el trabajo que realizan. Las Administraciones Públicas deben de implementar medidas que favorezcan y visibilicen el papel que desempeña tanto el colectivo de la función administrativa como el resto de colectivos para el correcto funcionamiento de los servicios de salud del sistema nacional de salud.

No solamente el reconocimiento y la satisfacción que reciben los profesionales viene dada por la opinión de usuarios y otros profesionales, sino que las mejoras retributivas y de condiciones laborales son esenciales para medir este indicador de satisfacción. Por ejemplo, poco más de la mitad de las personas encuestadas afirman que el sistema de carrera profesional está implantado para su categoría en su CCAA. De igual manera, más del 62% considera que no está adecuado el modelo actual de promoción interna y, por lo tanto, los profesionales ven frenada su promoción y desarrollo profesional lo que afecta a su vez a una merma en sus retribuciones y a una infravaloración de los méritos y la formación que poseen los profesionales de la función administrativa.

CONCLUSIONES

- **Excesiva temporalidad de los contratos y los servicios no se refuerzan teniendo en cuenta las cargas de trabajo ni se suplen las ausencias suficientemente.**
- **El tipo de turno de trabajo afecta a la conciliación de la vida laboral y familiar.** En relación a otros estudios realizados por CCOO, se revela que los turnos rotatorios son más penosos y, por tanto, afectan a la conciliación de la vida laboral y familiar. Sin embargo, los turnos fijos de mañana sí tienen más facilidad para conciliar.
- **Más del 81% de las personas encuestadas consideran que el teletrabajo ayuda a la conciliación de la vida laboral y familiar** y, por tanto, es necesaria su regulación para el colectivo de la función administrativa que realiza su labor en los servicios de salud autonómicos del conjunto del Sistema Nacional de Salud.
- **Hay una preocupación por la definición de las funciones y los conflictos por la convivencia funcional con otras categorías.**
- **Un 54% de las personas encuestadas han manifestado que han sufrido agresiones físicas, psíquicas o verbales y tan sólo un 16% ha denunciado las amenazas verbales.** Se trata de una cifra alarmante y supone una de las lacras que está sufriendo el sistema sanitario público.
- **Más de un 46% de las personas encuestadas han sufrido lesiones musculoesqueléticas y el 30% ha sufrido alguna IT por estrés laboral.** Esto se debe a la falta de renovación de equipamientos y a una falta de planificación en el diseño de unas instalaciones y puestos de trabajo que no resultan adecuados para el personal y que afectan a sus condiciones ergonómicas. Se le suma a este problema, el exceso de carga de trabajo, la alta demanda asistencial y los riesgos psicosociales.
- **La formación continuada actual es insuficiente** y el 76% de

las personas encuestadas no han recibido formación sobre nuevas tecnologías y digitalización.

- **El 69% considera que su nivel de cualificación profesional no se corresponde con la categoría de auxiliar administrativo y que se debe de exigir una titulación específica de la rama administrativa y el 53% considera necesaria la creación de una titulación de formación profesional de administración sanitaria.** El INCUAL tiene que reconocer el nivel de cualificación profesional adecuado a la categoría administrativa.
- **Más del 82% de las personas encuestadas consideran indispensable la unificación de las categorías de auxiliar administrativo y administrativo en una única categoría administrativa.**
- **El 93% de los auxiliares administrativos encuestados consideran que esta categoría no está suficientemente reconocida y sólo el 32% piensa que los usuarios y sus familiares valoran el trabajo que realizan.**
- **Existe desigualdad en los sistemas de carrera profesional en las CCAA y el 62% de las personas encuestadas no están de acuerdo con los modelos actuales de promoción interna.**

PROPUESTAS SINDICALES

En el contexto laboral actual, el papel de los sindicatos se ha vuelto fundamental para salvaguardar los derechos e intereses de los trabajadores. En este sentido, el sindicato Comisiones Obreras (CCOO) ha desempeñado un rol destacado en la defensa de los derechos laborales y la mejora de las condiciones de trabajo. El presente estudio, elaborado por la Federación de Sanidad y Sectores Sociosanitarios de CCOO, se centra en la valoración sindical del personal de la función administrativa, arrojando luz sobre las condiciones, desafíos y aspiraciones de este colectivo.

La función administrativa constituye un pilar fundamental en cualquier organización, ya que abarca diversas tareas que sustentan el funcionamiento eficiente de la empresa. La valoración sindical de este estudio representa una oportunidad clave para examinar de cerca las condiciones laborales, las preocupaciones específicas y las posibles áreas de mejora que afectan a los trabajadores en este ámbito.

A lo largo de esta valoración, se abordarán aspectos cruciales como las condiciones contractuales, la carga laboral, la conciliación entre vida laboral y personal, así como otras cuestiones que inciden directamente en la calidad de vida de los trabajadores de la función administrativa. Es imperativo analizar estos elementos desde la perspectiva sindical, considerando el marco normativo vigente, las negociaciones colectivas y las posibles estrategias para impulsar cambios positivos.

Este informe sindical no solo representa una evaluación de las condiciones actuales, sino que también sirve como una plataforma para la promoción de propuestas y medidas que contribuyan a la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores administrativos. En este contexto, la participación activa del sindicato CCOO adquiere un papel determinante, ya que busca no solo identificar problemas sino también proponer soluciones concretas que beneficien a los trabajadores y promuevan un entorno laboral más equitativo y justo.

En resumen, la valoración sindical del personal de la función administrativa llevada a cabo por CCOO ofrece una mirada profunda y comprometida con la realidad laboral de este colectivo. Este análisis no solo busca identificar

los desafíos, sino también proporcionar un enfoque propositivo que contribuya al bienestar y la satisfacción de los trabajadores en el ámbito administrativo.

Algunas de estas propuestas son las siguientes:

- **Aumentar la financiación de la sanidad pública, como mínimo, de un 7,2% del PIB.**
- **Incrementos de las plantillas del personal de la función administrativa, reforzando la atención primaria y rejuvenecimiento de las plantillas.**
- **Instar al Ministerio de Sanidad y a los servicios de salud autonómicos que publiquen los datos de plantilla desagregados por categoría profesional,** al objeto de facilitar un mayor control de las plantillas, adecuando y concretando mejor las propuestas de redimensionamiento de las plantillas a las necesidades reales y poder garantizar que no se produzcan desigualdades territoriales.
- **Actualizar las funciones del colectivo de la función administrativa para posteriormente instar al INCUAL a la actualización para el reconocimiento y revisión de los títulos formativos.**
- **Reconversión progresiva de todas las plazas de Auxiliares administrativos/as en Administrativos/as,** puesto que no existen puestos de trabajo en donde se realicen tareas auxiliares y el Art.34 del Estatuto Marco permite a este colectivo la promoción a la categoría de Administrativo/a, siempre que se haya prestado cinco años en la categoría de Auxiliar administrativo/a.
- **Poner en práctica actuaciones con las que combatir los conflictos funcionales y fomentar el trabajo en equipo.**
- **Incrementar la oferta formativa específica** para el colectivo de la función administrativa.
- **Regular el teletrabajo para el personal de la función administrativa** que trabaja en el conjunto de los servicios de salud autonómicos del Sistema Nacional de Salud.

- **Adecuar las condiciones ergonómicas y la organización de las tareas y actividades que se realizan en los distintos puestos de trabajo para garantizar la salud del conjunto de los profesionales.**
- **Establecer protocolos de actuación efectivos para combatir los riesgos psicosociales y el estrés laboral.**
- **Exigir a los diferentes servicios de salud que implementen medidas para combatir las agresiones,** facilitando a los profesionales herramientas y medios para denunciar las agresiones, asesoramiento y apoyo legal e impartir formación para prevenir este tipo de situaciones y promover campañas de concienciación a la población.
- **Conseguir una implantación homogénea de los modelos ordinarios de carrera profesional para este colectivo en todos los servicios de salud,** con sistemas ágiles eficientes y accesibles para todas las categorías, teniendo en cuenta al personal temporal y computando los periodos de promoción interna.
- **Mejoras retributivas que tiendan a una homogeneización en el conjunto del sistema nacional de salud y con categorías del mismo grupo o nivel profesional.**
- **Actuaciones dirigidas a mejorar el reconocimiento profesional de este colectivo por los usuarios del sistema sanitario.**

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Informe monográfico sobre Recursos Humanos, ordenación profesional y formación continuada en el Sistema Nacional de Salud, 2020-2021. Ministerio de Sanidad.

https://www.sanidad.gob.es/bibliotecaPub/repositorio/libros/29239_recursos_humanos,_ordenacion_profesional_y_formacion_continuada_en_el_Sistema_Nacional_de_Salud_2020-2021_-_informe_monografico.pdf

Subdirección General de Información Sanitaria. Secretaría General de Salud Digital, Información e Innovación del SNS. Área de Inteligencia de Gestión

<https://pestadistico.inteligenciadegestion.sanidad.gob.es/publicoSNS/C/sistema-de-informacion-de-atencion-primaria-siap/profesionales/equipos-de-atencion-primaria-eap>

Informe de agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud 2022. Ministerio de Sanidad

https://www.sanidad.gob.es/areas/profesionesSanitarias/agresiones/docs/Informe_Agresiones.2022.pdf

La Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo

<http://www.insht.es/>

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo

<http://osha.europa.eu/es>

ISTAS. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Marco conceptual del método.

<http://istas.net/descargas/Marco%20conceptual%20del%20m%c3%a9todo.pdf>

Pérez, E., y Oteo, L.A. (2006). Función directiva y recursos humanos en sanidad

Capítulo 3: Determinantes de la motivación en organizaciones sanitarias: cooperación y trabajo en equipo. Díaz de Santos, Madrid. PP: 100 - 105



www.sanidad.ccoo.es

#ActualizaciónYA

