

# 06/1

## Cuantificando el valor respeto en el día a día de la Fundación Instituto San José.

Grupo de trabajo: Transmitiendo VALORES<sup>1</sup>,

“Escuela de Hospitalidad”.

Fundación Instituto San José. Madrid.

Orden Hospitalaria de San Juan de Dios

El valor central de la Orden Hospitalaria es la Hospitalidad, lo cual se expresa a través de la calidad que es la base esencial de nuestro servicio y de nuestra gestión.

La calidad se traduce en respeto por todas las personas que acuden a nuestros servicios y a nuestros centros.

El respeto es por otro lado condición indispensable para poder actuar de forma hospitalaria en todo lo que tiene que ver con acogida y acompañamiento.

Acoger con respeto al otro, nos lleva irremisiblemente a la responsabilidad, criterio fundamental para nuestro trabajo en el día a día y siguiendo fielmente el modelo de San Juan de Dios y sus valores.

Y finalmente, desde esta responsabilidad se explica la dimensión o valor de la espiritualidad para guiar a cada persona en su búsqueda de significado y de transcendencia .

Palabras clave:

*Exclusión, Necesidades espirituales, Albergues.*

1. Autores:  
Hno. Miguel Martín,  
M<sup>a</sup> Concepción Santos, Hno. José Luís Fonseca,  
Consuelo Castellanos,  
Rosalia Gómez,  
Javier Fernández,  
Pascual Ramos,  
Hno. Rafael Martínez,  
Mónica Dones, Rubén López, María del Mar Camuñez, Ana Sofía Fernandes.

2. OHSJD.  
Valores. 2014:  
<http://sanjuandedios.onmedic.info/ConocelaOrden/Valores.aspx>

# 1/

## Introducción.

No hace mucho tiempo la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios decidió dar una respuesta de carácter universal a la pregunta que se le hacía sobre cuáles eran los valores que caracterizaban la identidad y el estilo asistencial de la misión de la misma. Era unánime la convergencia en la Hospitalidad como el valor troncal, enraizado en la vida del Fundador y en la historia de su obra. Pero, a partir de ahí, surgían en las diferentes Provincias de la Orden un cierto abanico de valores que, si por un lado hablaban de una sana pluralidad, por otra parecían reclamar una delimitación más concreta que favoreciese el trabajo y manejo con los mismos. Y ello precisamente en un tiempo en el que parece que los valores, al menos con carácter formal, están adquiriendo importancia en la vida de las diversas instituciones e incluso empresas que, inicialmente, poco o nada parece que tendrían de relación con ellos.

Hoy se habla ya con absoluta normalidad en muchas partes de la “gestión por valores”. No es que entre las diversas Provincias de la Orden la diversidad de valores fuese un problema por su antagonismo, faltaría más. Nos atreveríamos a decir, manifestación de distintas sensibilidades de culturas y lugares que incidían con mayor o menor acento en unos aspectos u otros del horizonte axiológico sobre el que en todos los casos se proyectaba la Hospitalidad. De ahí que el Gobierno General de la Orden definiese en su momento lo que entendía como marco de valores de la institución. Era el fruto de un trabajo de recogida de datos, contraste de los mismos, y opción por un grupo de ellos que se consideraban los que más recogían el estilo juandediano<sup>3</sup>.

Pues del valor Hospitalidad, quicio y gozne de todo el entramado de la obra de nuestro

Fundador y de su Institución, surgían cuatro valores que se consideraban básicos en el acervo de la misma: calidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad.

Definidos dichos valores por la máxima autoridad de la Orden, todas las Provincias, centros y lugares en los que está presente la misma, asumían los mismos y los introducían en sus presentaciones institucionales, carátulas gráficas, impresos, etc. Todo ello resultaba lógico y necesario. Vivimos en la sociedad de la imagen y ésta es parte importante de lo que la población percibe y valora de las personas y, también, de las instituciones. Con el riesgo de que, frecuentemente, se puede caer en una dictadura de la imagen en la que no siempre ésta responde a la realidad identitaria<sup>4</sup>.

Algo de ello es lo que ha llevado a nuestra Fundación Instituto San José, en Madrid, gestionada por los Hermanos de San Juan de Dios a plantearnos en qué medida estos valores estaban o no presentes en el día a día de nuestra actividad, en lo que coloquialmente denominamos el “día a día”. Éramos y somos conscientes de la dificultad de la empresa. Los valores no resultan fáciles de definir y tampoco de evaluar.

Entramos en un terreno en el que lo objetivo ha de compartir espacio con lo subjetivo; lo ofrecido con lo percibido; la demostración con la estimativa moral. No siempre idénticas conductas generan las mismas percepciones, porque tampoco idénticas conductas responden a las mismas motivaciones. Pero, en cualquier caso, y precisamente por ello, pensamos en adentrarnos en este objetivo de “intentar” de alguna forma “cuantificar” la presencia de, al menos, alguno de estos valores surgidos desde la hospitalidad, en nuestro centro. Puestos a la obra se opta por uno de esos valores: respeto, “respeto por el prójimo, humanización, dimensión humana, responsabilidad recíproca para con los Colaboradores y Hermanos, comprensión, visión holística, promoción de la justicia social, derechos civiles y humanos, implicación de los familiares”. Y para ello se piensa que lo más adecuado es elaborar una encuesta que recoja lo mejor posible

3. Esquinaldo F. V. Conceptos y valores presentes en el pensamiento de San Juan de Dios constitutivos del modelo juandediano y su relación con el paradigma de la enfermería actual. 2. 2010.

4. Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. Cartas de San Juan de Dios. Madrid: Fundación Juan Ciudad, 2006.

aspectos que, de una u otra forma, nos ofrezcan en qué niveles nos movemos cuando hablamos en nuestra institución del valor Respeto.

## 2/

### Material y metodos.

En este estudio se ha utilizado un diseño descriptivo cuantitativo transversal y se ha realizado en la Fundación Instituto San José de Madrid. Para el estudio en cuestión, la muestra fue constituida por aquellas personas que pasaran por la Institución la semana del 20 al 26 de mayo de 2013. Teniendo en cuenta este criterio de selección se establecieron los siguientes grupos:

Familiares (de pacientes ingresados)	Alumnos en prácticas	Voluntarios
Colaboradores	Pacientes	Otros

A todos se les entregó una encuesta para el análisis del valor RESPETO y de otros parámetros como: discriminación, relaciones, acogida y centro de interés.

Este instrumento, contiene 12 ítems y utiliza escala tipo Likert para determinar el valor de la respuesta con una numeración de 1 a 5, donde (1) equivale a nunca, (2) alguna vez, (3) en ocasiones, (4) con frecuencia y (5) a siempre. La encuesta incluye una pregunta abierta con la posibilidad de dar posibles sugerencias, pero se han excluido las respuestas, una vez que los encuestados aportaron comentarios que no formaban parte del tema principal de la encuesta.

El cuestionario se elaboró en conformidad con la legislación actual, donde se garantizó el anonimato del encuestado.

Antes de la distribución del cuestionario, éste fue aprobado por el **Comité de Ética de la Institución**. En el momento de la entrega del instrumento de recogida de datos, se informó a los encuestados acerca de la naturaleza de las encuestas y de las mediciones que se llevaron a cabo. Los encuestados dieron su consentimiento y aprobación verbal para participación en la investigación.

Se elaboró una base de datos mediante el programa SPSS, versión 19.0 para realización del análisis estadístico. El análisis descriptivo se presenta mediante la media y desviación estándar para las variables cuantitativas y las variables cualitativas se presentan por frecuencias relativas y absolutas. Las representaciones gráficas fueron desarrolladas en el programa Microsoft Excel 2007.

## 2/1

### Limitaciones del estudio.

En el desarrollo de la presente encuesta pudimos detectar con posterioridad a la elaboración y diseño de la misma un grupo de limitaciones que creemos pueden ser, de alguna manera, significativos a la hora de validar la respuesta a ella.

Cuando en la primera pregunta se solicita la valoración sobre si la persona encuestada “se ha sentido discriminado por: sexo, edad, ideas políticas, etc.” nos queda un abanico de respuesta demasiado grande con dificultad para atribuir, en su caso, tal discriminación. Parecería lógico una segunda pregunta que cerrase el círculo: “discriminado por sexo, edad...por familiares, pacientes, colaborador...”. Finalmente, asumimos que el término de designio de población “Otros” nos quedó muy diluido y que difícilmente nos puede ayudar a situar los resultados en el grupo de población adecuado. Con el concepto “Otros” queríamos incluir a profesionales pertenecientes a empresas subsidiarias que desarrollan su trabajo en el centro (empresas de limpieza, jardinería, cocina...).

## 3/

### Resultados.

Se han obtenido una total de 494 encuestas contestadas, las cuales corresponde a los siguientes grupos: 148 colaboradores; 128 familiares; 107 pacientes; 55 otros; 39 voluntarios y 17 alumnos de prácticas. Analizando en particular cada respuesta de las preguntas de la encuesta, hemos obtenido:

#### 1. ¿Se ha sentido discriminación por sexo, edad, ideas políticas, categoría profesional y creencias?

La mayoría de los encuestados, han respondido que nunca se han sentido discriminados por sexo, edad, ideas políticas, categoría profesional y creencias. En relación a la discriminación por sexo, edad, ideas políticas y creencias se han obtenido una frecuencia de respuestas, NUNCA por encima del 93% en todos los grupos, excepto el de Otros, donde la media de respuesta se situó en 83% (Tabla 1 y Figura 1)\*.

Sin embargo, observamos que el 18% del grupo de Alumnos de prácticas contestaran que alguna vez o en ocasiones se sintieron discriminados por edad (Tabla 1)\*.

En lo que dice respecto a sentirse discriminado por Categoría Profesional podemos observar una variación de respuesta en el grupo de Colaborador, Alumno de prácticas y Otros (Tabla 1)\*. Donde el 57.4% respondieron que NUNCA se ha sentido discriminados por Categoría Profesional, pero el 19% contestaron que alguna vez, el 18% en ocasiones y el 6% con frecuencia. El 59% de los Alumnos de Prácticas encuestados han manifestado que NUNCA han sentido discriminación por Categoría Profesional, no obstante el 35% respondieron que alguna vez y el 6% que con frecuencia.

#### 2. Las relaciones que han establecido con las personas de la institución han sido: cercanas/cálidas, comprensivas, tolerantes y respetuosas.

En el presente grupo de preguntas, la mayoría de los grupos encuestados, alrededor del 62% han contestado que SIEMPRE han establecido relaciones cercanas/cálidas, comprensivas, tolerantes y respetuosas con las personas de la institución y el 21% con frecuencia. Los grupos que más se destacan por haber dado una respuesta “SIEMPRE” fueron: Pacientes (por encima del 77%); familiares (por encima del 72%) y voluntarios (84%).

#### 3. La acogida que ha recibido le permite confiar en las personas que formamos la institución;

El nivel de cordialidad, humanidad y cercanía le hace sentir que es el centro de nuestro interés.

El 66,5 % de la muestra han contestado que SIEMPRE han recibido una buena Acogida lo que permite confiar en las personas de la institución. Los grupos que se destacan por responder SIEMPRE fueron: familiares (79%), pacientes (81%) y voluntarios (82%).

En lo que dice respecto a la percepción que el centro es de nuestro interés, observamos que el 88% de los pacientes han manifestado que SIEMPRE o CON FRECUENCIA, han sentido que nuestro trato les haga sentirse “el centro de nuestro interés”. También los familiares han respondido en la misma línea, donde las frecuencias de respuesta son muy similares (Figura 2)\*.

#### 4. Se siente respetado como persona en la institución.

En este punto tras el liderazgo en positividad por parte de los voluntarios (92%), son de nuevo los pacientes (85%) y las familias (84%) quienes marcan con mayor rotundidad la respuesta afirmativa SIEMPRE (Figura 3)\*.

\*. Ver tabla y figuras en la página siguiente.

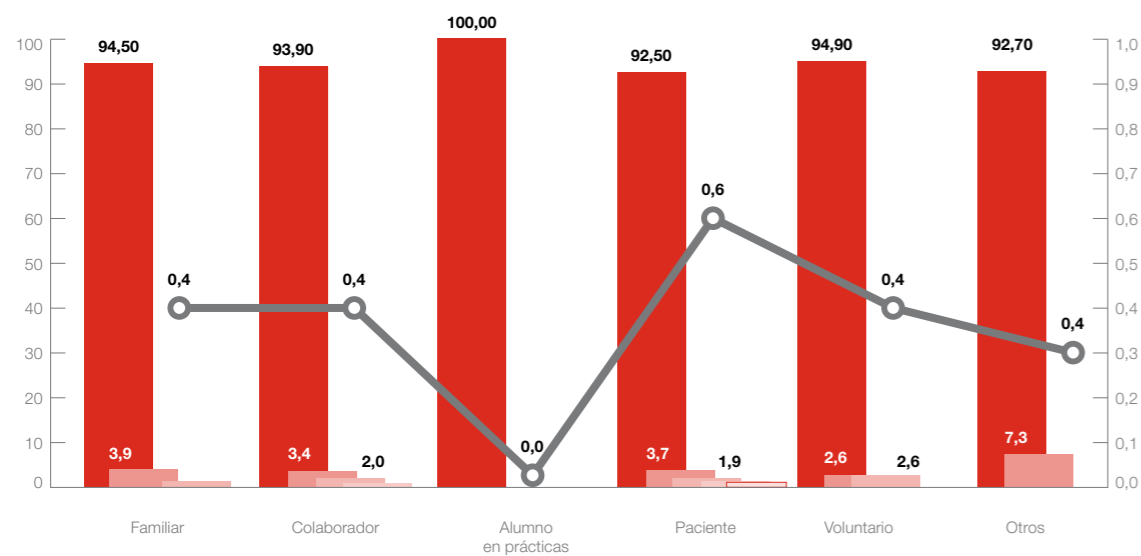
LH n.310

HA SENTIDO DISCRIMINACIÓN POR:		Nunca	Alguna Vez	En ocasiones	Con frecuencia	Siempre
<b>SEXO<sup>1</sup></b>	Familiar	125 (97,7%)	2 (1,6%)	0	1 (0,7%)	0
	Colaborador	142 (95,9%)	4 (2,7%)	2 (1,4%)	0	0
	Alumno en prácticas	16 (94,1%)	0	1 (5,9%)	0	0
	Paciente	100 (93,5%)	1 (0,9%)	2 (1,9%)	0	4 (3,7%)
	Voluntario	38 (97,4%)	1 (2,6%)	0	0	0
	Otros	48 (87,3%)	5 (9,1%)	0	1 (1,8%)	1 (1,8%)
<b>EDAD<sup>1</sup></b>	Familiar	124 (96,9%)	3 (2,3%)	0	1 (0,8%)	0
	Colaborador	130 (87,8%)	15 (10,1%)	2 (1,4%)	1 (0,7%)	0
	Alumno en prácticas	14 (82,4%)	2 (11,8%)	1 (5,9%)	0	0
	Paciente	98 (91,6%)	4 (3,7%)	2 (1,9%)	2 (1,9%)	1 (0,9%)
	Voluntario	38 (97,4%)	1 (2,6%)	0	0	0
	Otros	45 (81,8%)	8 (14,5%)	2 (3,6%)	0	0
<b>IDEAS POLITICAS<sup>1</sup></b>	Familiar	126 (98,4%)	1 (0,8%)	1 (0,8%)	0	0
	Colaborador	141 (95,3%)	3 (2,0%)	4 (2,7%)	0	0
	Alumno en prácticas	17 (100%)	0	0	0	0
	Paciente	104 (97,2%)	0	1 (0,9%)	0	2 (1,9%)
	Voluntario	38 (97,4%)	1 (2,6%)	0	0	0
	Otros	49 (89,1%)	4 (7,3%)	1 (1,8%)	1 (1,8%)	0
<b>CATEGORIA PROFESIONAL<sup>1</sup></b>	Familiar	123 (96,1%)	2 (1,6%)	2 (1,6%)	1 (0,8%)	0
	Colaborador	85 (57,4%)	28 (18,9%)	26 (17,6%)	9 (6,1%)	0
	Alumno en prácticas	10 (58,8%)	6 (35,3%)	0	1 (5,9%)	0
	Paciente	104 (97,2%)	0	2 (1,9%)	0	1 (0,9%)
	Voluntario	37 (94,9%)	1 (2,6%)	1 (2,6%)	0	0
	Otros	39 (70,9%)	9 (16,4%)	2 (3,6%)	4 (7,3)	1 (1,8%)

**Tabla 1.**  
 Datos relativos a la pregunta:  
 "Ha sentido discriminación por: Sexo; Edad; Ideas políticas y Categoría profesional", respuesta por grupos (n = 494).

1. Valores expresados como frecuencias (porcentajes).

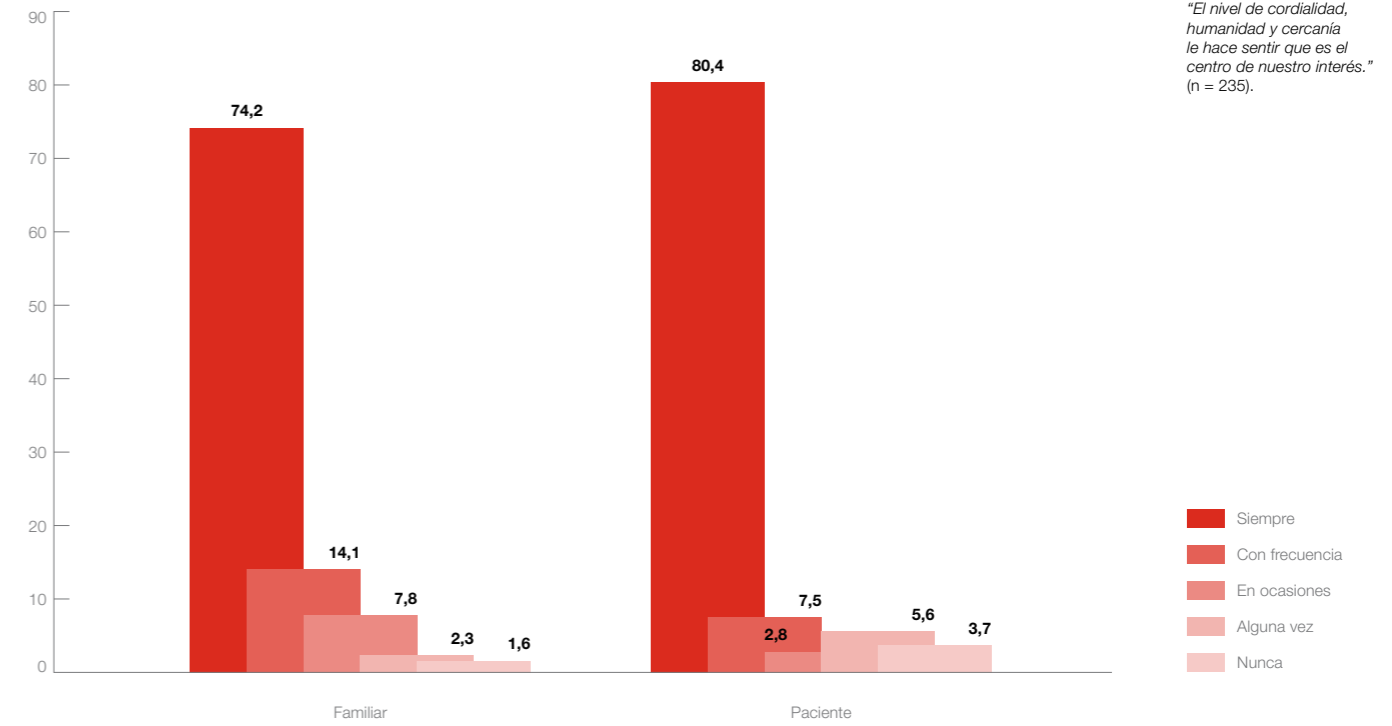
**DISCRIMINACIÓN POR CREENCIAS.**



**Figura 1.**  
 Representación gráfica relativa a la pregunta:  
 "Ha sentido discriminación por Creencias." (n = 494).

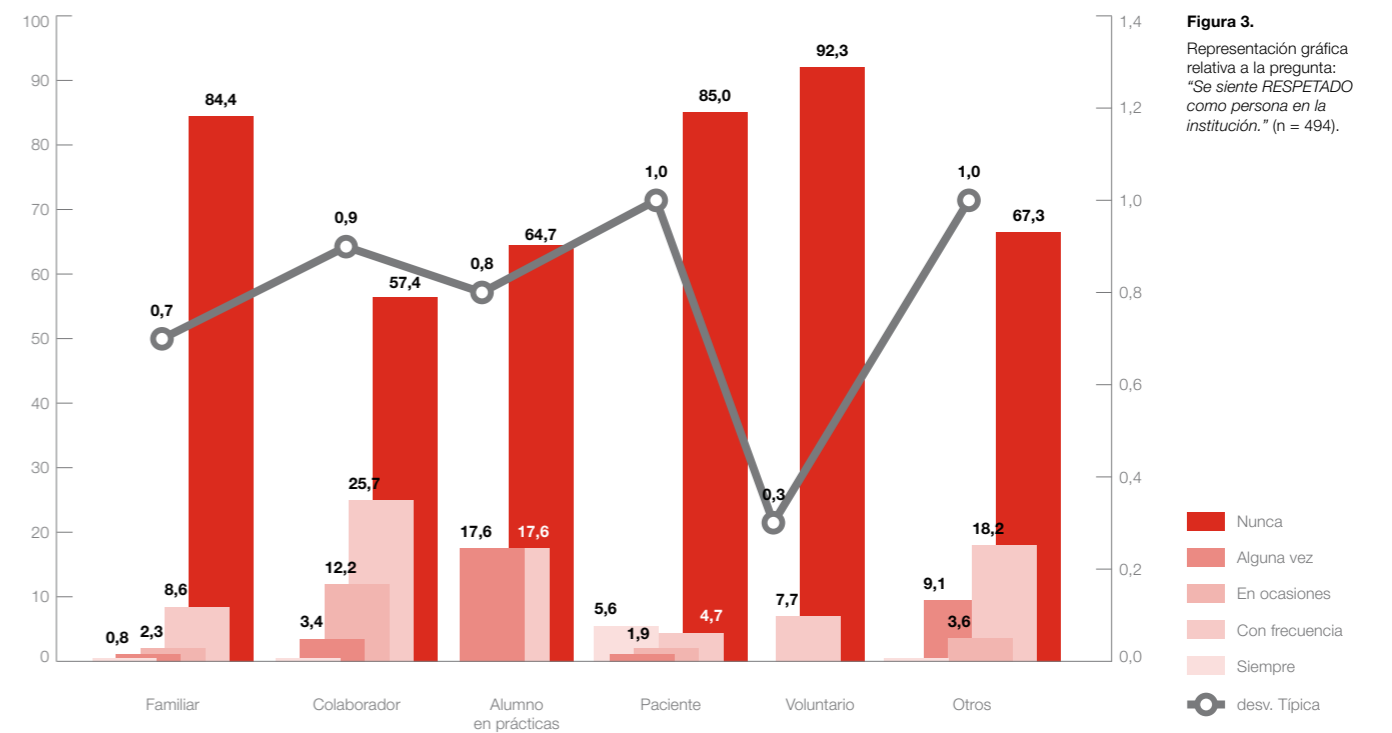
■ Nunca  
■ Alguna vez  
■ En ocasiones  
■ Con frecuencia  
■ Siempre  
○ desv. Típica

**EL NIVEL DE CORDIALIDAD, HUMANIDAD Y CERCANIA LE HACE SENTIR QUE ES EL CENTRO DE NUESTRO INTERÉS**



**Figura 2.**  
 Representación gráfica relativa a la pregunta:  
 "El nivel de cordialidad, humanidad y cercanía le hace sentir que es el centro de nuestro interés." (n = 235).

**RESPECTO COMO PERSONA**



**Figura 3.**  
 Representación gráfica relativa a la pregunta:  
 "Se siente RESPETADO como persona en la institución." (n = 494).

■ Nunca  
■ Alguna vez  
■ En ocasiones  
■ Con frecuencia  
■ Siempre  
○ desv. Típica

---

## 4/

---

### Discusión/conclusión.

Ante todo queremos subrayar que, dentro de lo que consideramos una buena valoración en la práctica totalidad de las propuestas sobre los temas planteados, sobresale la que nos han dado tanto los pacientes como las familias.

Partiendo del hecho de que en nuestra institución afirmamos la centralidad en ella del enfermo/usuario y su familia y nos comprometemos a su cumplimiento, nos llena de satisfacción ver cómo tanto nuestros enfermos como sus familias aprueban mayoritariamente y positivamente a la misma.

Nos hace sentir razonablemente satisfechos ver que los datos provenientes de este colectivo son los más contundentes en su positividad. La respuesta de las familias resulta muy elocuente en nuestro centro, pues dada las características de un buen número de nuestros pacientes, de gran vulnerabilidad y en muchos casos incapaces de gestionar su proceso, que hacen que las familias tengan en el mismo un rango muy superior al de cualquier otro centro.

En lo que se refiere a la discriminación, resulta clara la falta de ella por razón de sexo en todos los grupos. Con datos absolutamente positivos pero con alguna variación de respuesta en lo que pudiera ser una valoración más cuestionada podría ser la referente al ámbito de la discriminación por razón de edad.

Así se podría percibir que el 18% de los alumnos de prácticas asumen haberlo sido alguna vez, corresponde a un pequeño resto de respuesta más negativa, escasa, pero de tenerla en cuenta. Referente a la discriminación tanto por las “**ideas políticas**” como en el apartado de “**creencias**” valoramos la práctica totalidad de su ausencia.

Por el contrario subrayamos el 100% del no sentirse nunca discriminado que han hecho los alumnos en prácticas. Y lo hacemos tanto por la especial sensibilidad que cabe entender que un colectivo tan joven podría tener ante dicha discriminación, especialmente cuando saben que entran a realizar sus prácticas en una institución confesional (“de curas” en la jerga popular), como por el hecho de que una buena parte de dichos alumnos provienen de centros de titularidad pública, no confesional.

Más complejo resulta el ámbito de las discriminaciones por “**categoría profesional**”, por la obtención de respuestas más variadas en el área de los propios colaboradores o en los alumnos en prácticas.

Creemos, en línea con lo descrito con anterioridad referente a la discriminación por la edad, que probablemente nos hallamos ante la sensación de que determinados colectivos profesionales, así como los propios alumnos en prácticas podrían sentirse discriminados por la propia selección que pacientes y familiares pudieran hacer por las propias categorías profesionales tal y como ocurre en todo el ámbito sanitario. Normalmente hay profesiones que son más valoradas que otras dentro del mismo campo de actuación.

La segunda pregunta, finalizada ya la exploración de los ámbitos de discriminación en los que pudieran sentirse afectados los diversos colectivos, entraba ya en el ámbito de la calidad de las relaciones que se establecían en nuestro centro. Es un paso más, superado el marco negativo de la discriminación, hacia el horizonte de encontrar un clima en el que la cercanía, la calidez, la tolerancia, la comprensión, y el respeto constituyan parte sustancial del entramado en el que se desarrolla nuestra labor asistencial.

Lógicamente, es un marco en el que las respuestas ya son más matizadas. Desde una valoración general muy positiva, sigue siendo el ámbito de los pacientes y sus familias, junto con el de los voluntarios, quienes mejor califican la calidad

de estas relaciones. El ámbito de los colaboradores y el de “**otros**”, continuando en su línea de positividad, pero con niveles de respuesta “**siempre**” más bajos.

Parece lógica la valoración cuando nos adentramos ya en un complejo mundo de relaciones humanas entrelazadas por aspectos laborales, retributivos, disciplinarios, etc. Pese a ello, valoramos muy positivamente los datos obtenidos que, en su práctica totalidad, vienen a ratificar los que, meses antes, se habían obtenido en la Encuesta de Satisfacción Laboral llevada a cabo por una empresa ajena al centro.

Finalmente, hay un tercer paso en el cuestionario en el que se pretende acceder a la valoración de los encuestados apelando a tres sensaciones que consideramos reflejan con claridad el posicionamiento de ellos sobre la institución: si le generamos confianza, si le hacemos sentirse el centro de nuestro interés y, finalmente, si se siente respetado como persona.

Esta última, en realidad era el objetivo prioritario de la encuesta: analizar el valor “**RESPETO**”. Creemos que son tres apuntes fundamentales y que centran de un modo más experiencial y existencial, la síntesis de la percepción de nuestra institución por todos cuantos la formamos y por cuantos en ella son tratados.

Referente a la confianza que generamos vuelve de nuevo la incuestionable valoración positiva tanto por parte de los pacientes como por parte de las familias predominando en ambos casos la rotundidad de la primera respuesta (“**siempre**”) sobre la segunda (“**con frecuencia**”). Idéntica puntuación se ofrece tanto por los voluntarios como por el grupo “**otros**”.

En lo que respecta a que nuestro trato les haga sentirse “**el centro de nuestro interés**” se mantienen prácticamente idénticos parámetros de positividad: pacientes y familias, junto con los voluntarios encabezan las puntuaciones. Resulta para nosotros especialmente gratificante esta positiva valoración por cuanto, como he-

mos señalado anteriormente, coincide plenamente con el principio fundamental de nuestra institución: “**el paciente y el necesitado constituyen el centro de la misma**”.

Las valoraciones de los otros grupos (colaboradores, alumnos en prácticas y otros) son sensiblemente inferiores aun cuando siguen siendo muy positivas. Pueden hacerse sobre ellos diversas lecturas incluso, por qué no, la de que sea positivo el que tales grupos descubran que no son ellos el centro de la institución sino los pacientes y usuarios a quienes prestamos nuestros servicios.

Finalmente, si el respeto es lo que se trataba de evaluar con la presente encuesta, parece evidente que todos los grupos “**se sienten respetados como personas en nuestra institución**”.

---

## 5/

---

### Agradecimientos.

Nuestro más sincero agradecimiento tanto a la Institución por las facilidades proporcionadas a la hora de la realización de este trabajo como a todas las personas que han hecho posible la evidencia del valor RESPETO, en especial a todos los pacientes, familiares, voluntarios, alumnos en prácticas y profesionales que participaron en el presente estudio.