

CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO 'SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS CON EL SERVICIO DE SALUD OCUPACIONAL'

CONSTRUCTION AND VALIDATION OF THE QUESTIONNAIRE 'SATISFACTION OF THE EXTERNAL USERS WITH THE OCCUPATIONAL HEALTH SERVICE'

Ibis Avila Roque ¹
Belkis Lidia Fernández Lafargue ²
Caristina Robaina Aguirre ³
Elizabeth Oliva Oliva ⁴
Adamara González Marrero ⁴

RESUMEN

La calidad en los servicios de salud resulta una condición imprescindible para lograr un impacto positivo en la salud del individuo, la familia y la comunidad en su conjunto. En nuestro contexto sociocultural, el criterio de satisfacción de usuario se reconoce como un elemento decisivo al considerar la eficacia y la calidad de los servicios. En el marco de la implementación a nivel de área de salud, de modo experimental, de un servicio preventivo comunitario de Salud, se impuso el reto de incluir entre los criterios de evaluación el indicador *satisfacción de usuarios*, para lo que se diseñó y validó un cuestionario, el que quedó estructurado en 14 ítems que responden a tres componentes: técnico, interpersonal y de entorno; los criterios de validez de contenido y fiabilidad arrojaron un índice de concordancia entre expertos superior al 70 %, un alfa de Cronbach de 0,93 en el componente técnico, de 0,90 en el componente interpersonal y de 0,88 en el componente entorno. Las respuestas dadas a los diferentes ítems por las personas estudiadas, permitieron discriminar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con el servicio de Salud ocupacional que recibieron, lo que evidenció la utilidad del cuestionario como herramienta para revelar las fallas y las oportunidades de mejoras dentro del servicio.

Palabras clave: satisfacción de usuarios, salud ocupacional, servicios de salud ocupacional

ABSTRACT

The health services quality is necessary in order to obtain a positive impact in the individual, familiar and community's wellbeing. In our sociocultural context the criteria of *satisfaction of the users*, is known as a good quality and efficacy in health service. Among the evaluation criteria inside the experimental preventive communitarian occupational health service we include this indicator. It was design and validity a questionnaire with three components: technique, personal and environmental. The concordance indexes among expert were

more than 70 %, the Cronbach alpha of 0,93 for the technique, 0,90 for the personal, and 0,88 for the environmental. The answer of the interviewed personnel showed the satisfaction of the users with the Occupational Health Service, so the questionnaire was useful in order to know the opportunities of improvement inside the service.

Keywords: satisfaction of users, health services, occupational health service

INTRODUCCIÓN

Los sistemas sanitarios para su implementación y desarrollo deben garantizar la calidad en los servicios de salud que prestan, de ahí que la evaluación en el contexto del proceso administrativo de la atención médica debe ser visto como un elemento permanente encaminado a corregir y mejorar las acciones, a fin de incrementar la pertinencia, la eficiencia y la eficacia de los servicios de salud ¹.

A criterio de la Organización Mundial de la Salud en el elemento "calidad en los servicios", deben estar presentes al menos los siguientes atributos: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y un impacto final positivo en la salud del individuo ².

En nuestro contexto sociocultural, el criterio *satisfacción de usuario*, a pesar de su fuerte componente subjetivo, se reconoce como un elemento decisivo con vistas a considerar la eficacia y la calidad de los servicios de salud ^{1,3}.

¹ Médico especialista de I grado en Medicina General Integral y de II grado en Medicina del Trabajo, Máster en Salud Ambiental, Investigadora y Profesora Auxiliar. Departamento de Riesgos Físicos, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba

² Licenciada en Información Científica y Bibliotecología, Máster en Salud de los Trabajadores, Investigadora Agregada, Profesora Asistente. Departamento de Investigaciones y Docencia, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba

³ Médico especialista de II grado en Epidemiología, Máster en Salud de los Trabajadores, Investigadora y Profesora Auxiliar. Subdirección de Epidemiología Ocupacional, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba

⁴ Licenciada en Enfermería, Máster en Salud de los Trabajadores. Servicio de Clínica Ocupacional, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba

⁵ Licenciada en Enfermería, Máster en Salud de los Trabajadores, Investigadora Auxiliar, Profesora Asistente, Servicio de Clínica Ocupacional, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba

Correspondencia:

MSc Ibis Ávila Roque

Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores

Calzada de Bejucal km 7½ n° 3035 entre Herecía y 1ª, La Esperanza, Arroyo Naranjo, La Habana, Cuba, CP10900

E-mail: ibis.avila@infomed.sld.cu

Desde el año 2008 en el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores (Insat) de La Habana, se desarrolla una investigación dirigida a mejorar la estructura y los procesos de atención primaria de salud que reciben los trabajadores. Para ello se diseñó e implementó un servicio preventivo comunitario de Salud ocupacional a nivel de área de salud en el policlínico Managua, municipio Arroyo Naranjo, en el período 2010-2012. Durante el proceso de evaluación del servicio implementado fue necesario incluir un nuevo indicador: satisfacción de los usuarios externos (trabajadores y sus representantes).

Con la experiencia que existe en el uso de los cuestionarios, que de forma rápida y económica facilitan el proceso de comunicación y retroalimentación⁴, nos propusimos diseñar uno que nos permitiera explorar la satisfacción de los usuarios con el servicio de salud ocupacional recibido y validar el mismo mediante la validez de contenido y el análisis de fiabilidad a través de su consistencia interna.

MATERIAL Y MÉTODO

• Construcción del cuestionario

La construcción del cuestionario *Satisfacción de usuarios* (anexo 1) requirió un acercamiento a los conceptos de calidad en los servicios de salud y específicamente en la atención médica. Los elementos que a continuación se señalan se tomaron en cuenta para su diseño.

En el concepto de calidad de la atención médica según Donabedian en 1989, citado por Zanini, se diferencian tres componentes principales: técnico, interpersonal y de entorno⁵:

- **Componente técnico:** expresa la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de modo que reporte el máximo beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos. Incluye la capacidad resolutoria del servicio, la competencia técnica y el comportamiento ético de los prestadores y la coherencia en las acciones que se necesitan ejecutar.
- **Componente interpersonal:** expresa las características cualitativas de las relaciones humanas que se establecen entre los profesionales de la salud y los pacientes, en el marco de la atención médica. Encierra la confianza y la comunicación "prestador-paciente", así como la estabilidad en la prestación.
- **Componente entorno:** expresa las comodidades y facilidades que disfruta el paciente en el proceso de atención tales como: necesidad y accesibilidad al servicio, recursos diagnósticos y terapéuticos, continuidad y sistematicidad en la atención.

Lo expresado hasta aquí permitió fundamentar la elaboración de múltiples afirmaciones para cada componente de la satisfacción con vistas a ser incorporados en el instrumento, los que fueron consultados con 7 expertos con experiencia en la elaboración de cuestionarios y en la realización de investigaciones en temas de Salud ocupacional.

Se elaboró una primera versión del cuestionario, la que quedó integrada por 25 ítems y se procedió a la valoración

del mismo por un panel de 9 expertos, todos profesionales (especialista) dedicados a la atención primaria y con experiencia en la dirección de servicios de salud, quienes sugirieron cambios o eliminación de ítems y modificaciones en el uso de palabras. Las recomendaciones de los expertos se tuvieron en cuenta para la modificación del cuestionario, elaborándose una segunda versión del mismo, la que quedó integrada por 14 ítems y fue sometida a proceso de validación, el que se describe a continuación.

• Procedimiento de validación del cuestionario

○ Validez de contenido

Una vez diseñada la segunda versión del cuestionario con el fin de identificar y evaluar las propiedades de adecuación y de ordenamiento interno, se sometió a criterio de un nuevo grupo de 7 expertos⁶⁻⁸. Los criterios para la selección de los expertos o jueces quienes evaluaron el cuestionario fueron los siguientes:

- Ser médico especialista u otro profesional relacionado con las ciencias de la salud (psicólogo, licenciado en enfermería, licenciado en tecnología de la salud) con más de 5 años de experiencia en dirección de servicios de salud, con prestigio, seriedad profesional y dominio de los temas abordados.
- Pertener a la red de atención primaria de salud.
- Conformidad en participar en el estudio.

Se le informó a cada uno de los jueces o expertos el objetivo de la investigación y la importancia de su valoración. Se le envió a cada uno el cuestionario y las instrucciones para la evaluación (anexo 2).

La valoración se efectuó atendiendo al recuento de las evaluaciones otorgadas por los expertos, y obtuvo una evaluación general de cada ítem en función de los criterios de evaluación especificados.

Se determinó el índice de concordancia entre expertos, cuyo valor debió ser superior al 70 % de acuerdo en la categoría de *muy adecuado* como mínimo establecido⁶. El cálculo se realizó de la siguiente forma:

$$\text{Índice de concordancia entre experto por ítems} = \frac{\text{número de expertos que evalúan el ítem como muy adecuado}}{\text{número total de expertos} \times 100}$$

Además, se realizó la valoración cualitativa de cada ítem, la que se basó en el criterio del grupo de expertos y respondió a la siguiente escala: Muy adecuado (MA), valores medios entre 1 y 1,9; Poco adecuado (PA), valores medios entre 2 y 2,9; Nada adecuado (NA), valor medio igual a 3.

• Aplicación del cuestionario

Se tomó como población objeto de estudio los usuarios que recibieron atención sanitaria en el servicio de salud ocu-

pacional del policlínico antes citado. El cuestionario fue respondido por 105 sujetos (usuarios externos) de forma anónima y autoadministrado. Primó el principio de voluntariedad de participar en el estudio. El manejo de la información se realizó con absoluta confidencialidad.

El tamaño de la muestra estudiada se corresponde con lo planteado por diferentes autores, que consideran que para estudios de validación se requiere aplicar el instrumento a entre 6 y 10 sujetos por cada ítem⁹.

Los datos fueron procesados en el programa de estadística SPSS, versión 15. Se revisó y depuró la base de datos con el fin de controlar su calidad para el análisis.

• **Análisis de fiabilidad**

Se realizó con el fin de estudiar las propiedades de la escala de medición y de los elementos que la constituyen. La fiabilidad del cuestionario se calculó a través del coeficiente alfa de Cronbach, que es un modelo de consistencia interna que requiere una sola aplicación y se basa en la correlación inter-elementos promedio. Estima el límite inferior del coeficiente de fiabilidad e indica el grado en que los ítems del cuestionario están correlacionados entre sí.

Se analizó la consistencia interna para cada componente y se verificó el peso de cada ítem, así como su influencia en el valor del alfa de Cronbach.

Los valores del alfa de Cronbach oscilan entre cero (0) y uno (1)^{7,10,11}. Se consideran los siguientes rangos: Muy alta: 0,81 a 1,00; Alta: 0,61 a 0,80; Moderada: 0,41 a 0,60; Baja: 0,21 a 0,40; y Muy baja: 0,01 a 0,20

RESULTADOS

El cuestionario diseñado está compuesto por 14 ítems, los que responden a tres componentes: técnico (4 ítems), interpersonal (3 ítems) y de entorno (7 ítems), a través de los cuales se puede analizar la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud ocupacional recibidos. Los sujetos encuestados no expresaron haber tenido dificultad en responderlo.

• **Validez de contenido**

La tabla 1 permite apreciar el índice de concordancia entre los expertos que analizaron el cuestionario. Se observa un alto nivel de acuerdo entre jueces en todos los ítems, así como para cada uno de los componentes de la satisfacción que integra el cuestionario. Los valores más bajos (71,4 %) lo obtuvieron los ítems 3 y 11, el resto mostró valores por encima del 85,7 % de acuerdo entre jueces. Los resultados permiten valorar el cuestionario como Muy adecuado para los fines que se confeccionó.

Tabla 1
Matriz de concordancia entre expertos para el cuestionario de Satisfacción de usuarios externos con el servicio de Salud ocupacional

Componente de satisfacción e ítems	Expertos							Suma	Valor medio	Evaluación cualitativa	% acuerdo entre expertos
	1	2	3	4	5	6	7				
I. Componente técnico											
• Ítem 3: Resolutividad	2	1	1	1	1	1	2	9	1,2	MA	71,4
• Ítem 4: Competencia	1	1	1	2	1	1	1	8	1,1	MA	85,7
• Ítem 10: Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	7	1,0	MA	100,0
• Ítem 14: Ética	1	1	1	2	1	1	1	8	1,1	MA	85,7
II. Componente interpersonal											
• Ítem 1: Confianza	2	1	1	1	1	1	1	8	1,1	MA	85,7
• Ítem 5: Comunicación	1	1	2	1	1	1	1	8	1,1	MA	85,7
• Ítem 6: Estabilidad	1	1	1	2	1	1	1	8	1,1	MA	85,7
III. Componente entorno											
• Ítem 2: Accesibilidad	1	1	2	1	1	1	1	8	1,1	MA	85,7
• Ítem 7: Necesidad (1)	1	1	1	1	1	1	1	7	1,0	MA	100,0
• Ítem 8: Necesidad (2)	1	1	1	1	1	1	1	7	1,0	MA	100,0
• Ítem 9: Continuidad	1	1	1	1	1	1	1	7	1,0	MA	100,0
• Ítem 11: Sistemática	1	1	1	2	3	1	1	10	1,4	MA	71,4
• Ítem 12: Pruebas diagnósticas	1	1	1	1	1	1	1	7	1,0	MA	100,0
• Ítem 13: Referencia	1	1	1	1	2	1	1	8	1,2	MA	85,7

Leyenda: 1 Muy adecuado (MA); 2 Poco adecuado (PA); y 3 Nada adecuado (NA)

• **Análisis de la fiabilidad**

Se aprecia en las tablas 2, 3 y 4, que entre los ítems que exploran el componente técnico, el interpersonal y el de entorno, se observa una relación positiva inter-ítems, o sea, todos los ítems miden la característica deseada en la misma dirección.

Los ítems que exploran el componente técnico mostraron un alfa de Cronbach de 0,93, los que exploran el componente interpersonal de 0,90 y los del componente entorno de 0,88. Estos resultados permiti-

ten afirmar que los ítems del instrumento tienen una adecuada homogeneidad en relación con sus características que pretenden medir y su fiabilidad se puede considerar como muy alta.

Por otra parte, al comparar los cambios en el valor del alfa de Cronbach, que ocurrirían en cada componente del cuestionario si cada ítem que lo integra fuese excluido del mismo, vemos que la mayoría de los ítems hacen decrecer el valor del alfa si se eliminan; por lo que todos resultaron ser imprescindibles¹².

Tabla 2
Correlación entre ítems que evalúan el *componente técnico*

Nº	Ítems	Matriz de correlaciones inter-ítems				Alfa si se elimina el ítem
		Resolutividad	Competencia	Coherencia	Ética	
3	Resolutividad	1,000	0,809	0,953	0,818	0,886
4	Competencia	0,809	1,000	0,693	0,961	0,925
10	Coherencia	0,953	0,693	1,000	0,677	0,935
14	Ética	0,818	0,961	0,677	1,000	0,925
Estadísticos de fiabilidad para 4 ítems						
Alfa de Cronbach = 0,938		Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados = 0,947				

Tabla 3
Correlación entre ítems que evalúan el *componente interpersonal*

Nº	Ítems	Matriz de correlaciones inter-ítems			Alfa si se elimina el ítems
		Confianza	Comunicación	Estabilidad	
1	Confianza	1,000	0,923	0,912	0,825
5	Comunicación	0,923	1,000	0,703	0,871
6	Estabilidad	0,912	0,703	1,000	0,865
Estadísticos de fiabilidad para 3 ítems					
Alfa de Cronbach = 0,902		Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados = 0,943			

Tabla 4
Correlación entre ítems que evalúan el *componente entorno*

Nº	Ítems	Matriz de correlaciones inter-ítems						Alfa si se elimina el ítems	
		Accesibilidad	Necesidad (1)	Necesidad (2)	Continuidad	Sistematicidad	Pruebas diagnósticas		Referencia
2	Accesibilidad	1,000	0,450	0,364	0,376	0,881	0,856	0,771	0,841
7	Necesidad (1)	0,450	1,000	0,782	0,805	0,322	0,355	0,289	0,867
8	Necesidad (2)	0,364	0,782	1,000	0,842	0,227	0,253	0,188	0,877
9	Continuidad	0,376	0,805	0,842	1,000	0,240	0,269	0,203	0,875
11	Sistematicidad	0,881	0,322	0,227	0,240	1,000	0,766	0,680	0,861
12	Pruebas diagnósticas	0,856	0,355	0,253	0,269	0,766	1,000	0,804	0,854
13	Referencia	0,771	0,289	0,188	0,203	0,680	0,804	1,000	0,867
Estadísticos de fiabilidad para 7 ítems									
Alfa de Cronbach = 0,881		Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados = 0,880							

• **Satisfacción de los usuarios**

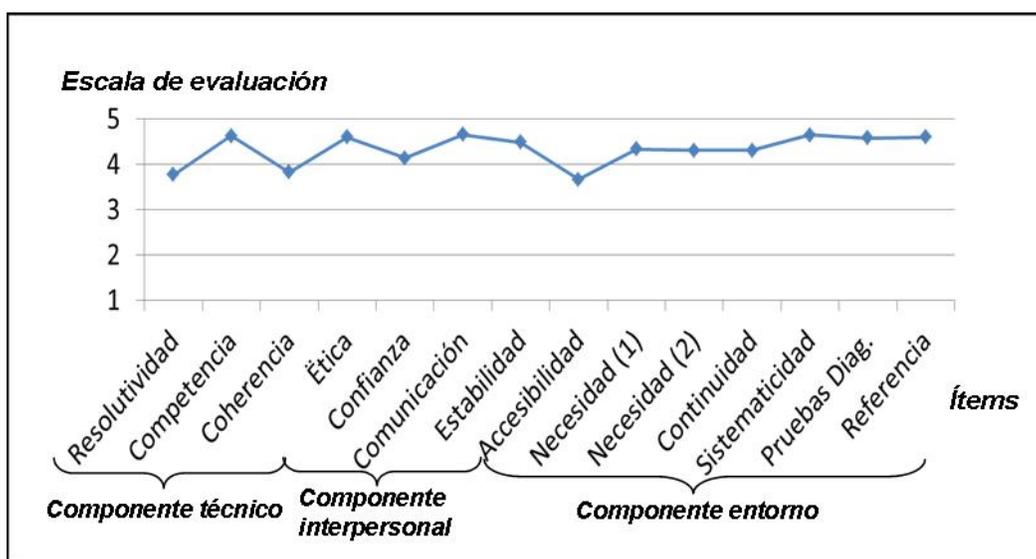
La evaluación de la satisfacción de los usuarios externos con el servicio recibido se muestra en la tabla 5 y la figura, donde se puede apreciar alta satisfacción con el servicio recibido. Sólo los ítems que miden re-

solutividad (ítem 3), coherencia (ítem 10) y accesibilidad (ítem 2) clasificaron como satisfacción media, lo que permite afirmar que los usuarios están satisfechos con el servicio recibido y lo consideraron de gran utilidad para ellos y sus compañeros.

Tabla 5
Expresión de la satisfacción de los usuarios externos con el servicio de Salud ocupacional recibido, según componente e ítems

Componente	Ítems	Evaluación (n = 105 sujetos)				Satisfacción
		Por ítems				
		Mínimo	Máximo	Media		
Técnico	3 Resolutividad	3	5	3,77	Media	
	4 Competencia	4	5	4,62	Alta	
	10 Coherencia	3	5	3,82	Media	
	14 Ética	4	5	4,60	Alta	
Interpersonal	Comportamiento medio			4,20	Alta	
	1 Confianza	3	5	4,13	Alta	
	5 Comunicación	4	5	4,65	Alta	
	6 Estabilidad	4	5	4,48	Alta	
	Comportamiento medio			4,42	Alta	
Entorno	2 Accesibilidad	3	5	3,66	Media	
	7 Necesidad (1)	4	5	4,33	Alta	
	8 Necesidad (2)	4	5	4,30	Alta	
	9 Continuidad	4	5	4,30	Alta	
	11 Sistemática	4	5	4,64	Alta	
	12 Pruebas diagnósticas	4	5	4,58	Alta	
	13 Referencia	4	5	4,60	Alta	
Comportamiento medio			4,34	Alta		

Figura
Satisfacción de los usuarios externos con el servicio de Salud ocupacional recibido, según componente e ítems



DISCUSIÓN

La evaluación en el sector de la salud se ha dirigido tradicionalmente a medir estructura, procesos y/o resultados de servicios, programas y políticas de salud, bajo el principio administrativo conocido como aprender de la experiencia^{13,14}; sin embargo, hoy día en nuestro contexto resulta imprescindible en los servicios de salud dirigir la evaluación a determinar o explorar el grado de satisfacción que presentan quienes reciben la atención médica, aspecto que está ligado directamente con la calidad de los servicios¹⁵⁻¹⁷.

En múltiples ocasiones la satisfacción en los usuarios puede reflejar una gran variedad de influencias del entorno social sobre el paciente, lo que no le permite discriminar de forma objetiva su apreciación personal, por lo que se recomienda investigar la satisfacción sobre aspectos específicos de la atención que proveen los servicios de salud¹⁸⁻²¹.

El cuestionario diseñado es de tipo estructurado, busca recuperar información precisa y útil para conocer lo que el usuario piensa y que solo revelará cuando se le pregunte. Tiene la característica de ser multidimensional, ya que explora tres componentes esenciales de la satisfacción de usuarios con relación al servicio de salud que recibe^{3,5,16}.

Permite diferenciar a los individuos según su criterio de alta, media o baja satisfacción con cada componente del servicio, lo que constituye la base para el desarrollo de estrategias efectivas con vistas a mejorar las acciones que se brindan y utilizar de modo más eficiente los recursos de que se disponen^{1,3,5}.

El cuestionario elaborado se dirige específicamente al área de los servicios de atención primaria en materia de salud ocupacional e integra los conocimientos actuales sobre evaluación de servicios asistenciales. El alto índice de concordancia entre los expertos en la categoría de muy adecuado, permitió demostrar su validez de contenido, mientras que la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach permitió demostrar que el cuestionario tiene alto coeficiente de confiabilidad, ya que se considera alta a partir de 0,80^{7,10,11}. Consideramos que el cuestionario como se pretendió, permite explorar en los sujetos su satisfacción con los servicios recibidos.

Los resultados de la aplicación del cuestionario revelan en la mayoría de los ítems que los sujetos están altamente satisfechos con el servicio recibido. El grupo mostró satisfacción media en lo referente a la resolutivez (ítem 3, componente técnico), coherencia (ítem 10, componente técnico) y accesibilidad (ítem 2, componente entorno) del servicio, lo que demuestra la necesidad de mejorar en estos aspectos con vistas a brindar un servicio de mayor calidad en el futuro^{18,19}.

La satisfacción del paciente involucra la autoevaluación cognitiva de la atención para su salud y la reacción emocional frente a ella^{1,3,16,19}, pero reconocemos que a

pesar de la subjetividad que pueda implicar el criterio de satisfacción de usuario, el cuestionario diseñado y validado mostró sensibilidad adecuada y fue capaz de discriminar el nivel de satisfacción de los sujetos estudiados con el servicio de salud recibido.

A manera de conclusiones, podemos enumerar las siguientes:

1. El cuestionario diseñado explora tres de los componentes esenciales de la satisfacción de usuarios con relación al servicio de salud ocupacional que se recibe.
2. Los criterios de validez de contenido y fiabilidad del cuestionario elaborado se comprobaron a través del índice de concordancia entre expertos, el cual resultó superior al 70 %, y del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, cuyo resultado fue superior a 0,80 en cada uno de los componentes que integra la escala. Ambos criterios mostraron valores en correspondencia con lo aceptado internacionalmente.
3. El cuestionario resultó ser una herramienta útil y fácil de aplicar. Discriminó el nivel de satisfacción de los usuarios externos con el servicio de Salud ocupacional que recibieron, y los sujetos encuestados no expresaron haber tenido dificultad en responderlo.
4. Las diferencias detectadas en la satisfacción de los usuarios estudiados revela dónde están las brechas y las oportunidades de mejoras en el servicio de salud.

BIBLIOGRAFÍA

1. Toledo GJ. Investigación epidemiológica. En: Toledo GJ. Fundamentos de Salud Pública. Tomo I. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2004. p. 85-133.
2. Organización Mundial de la Salud. Derecho a la salud [Internet]. Ginebra; 2011 [citado 20 Dic 2013]. Disponible en: <http://www.who.int/mediocentre/factsheets/fs323/es/>.
3. Montero E. Marco conceptual para la evaluación de programas de salud. Población y salud en Mesoamérica [Internet]. 2004 [citado 14 enero 2013]; 1(2); [aprox. 8 p.]. Disponible en: <http://ccp.ucr.ac.cr/revista/>.
4. Osorio RA. El cuestionario [Internet]. [citado 13 Jun 2014]. Disponible en: http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_metod_investigac4_8.htm.
5. Zanini A. Evaluación de programas de promoción de salud: Propuesta de un instrumento para la evaluación y auditoría de programas de promoción de salud. Santiago de Chile: Librería Akadia; 2008.
6. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 4ª ed. México: McGraw-Hill Interamericana; 2006.
7. Barraza A. Apuntes sobre metodología de la investigación: ¿Confiabilidad? Investigación Educativa. 2007;(6):1- 10.

8. Alonso R, Bayarre H, Artiles L. Construcción de un instrumento para medir la satisfacción personal en mujeres de mediana edad. *Rev Cubana Salud Pública*. 2004;30(2).
9. Ministerio de la Protección Social. Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Medellín: MPS; 2004.
10. Smith M, Smith P. Testing people at work: competences in psychometric testing. Malden: A BPS Blackwell Book; 2005.
11. Oviedo HC, Campo-Arias A. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. 2005;34(4):572-80.
12. Morales SE. Aspectos introductorios a la evaluación en el sector salud. Evaluación del desempeño del Seguro Universal Materno Infantil, en Potosí. Potosí: Universidad Andina Simón Bolívar; 2008.
13. Briones G. Evaluación de programas de sociales. 3ª ed. México, DF: Trillas; 2006.
14. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. México, DF: La Prensa Médica Mexicana; 1984.
15. Morales SE. Aspectos introductorios a la evaluación en el sector salud. Potosí: SUMI; 2008.
16. Nigenda G, Langer A. Métodos cualitativos para la investigación en Salud Pública: Situación actual y perspectivas. Cultura, salud y reproducción [Internet]. 2012[citado 15 Jul 2014] [aprox. 12 p.]. Disponible en: <http://www.hsph.harvard.edu/Organizations/healthnet/spanish/course/index.html>.
17. Naranjo M. Evaluación de programas de salud. *Comunidad y Salud*. 2006; 4(2):34-7.
18. Paganini JM. Las estrategias para la calidad y eficiencia en salud [Internet]. Argentina: Centro Interdisciplinario para la Salud. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de La Plata Argentina; 2012 [citado 11 Jul 2014]. Disponible en: http://www.inus.org.ar/documentación/Documentos%20Tecnicos/estrategias_para_calidad.pdf
19. Mendoza PJ, Robles LR. Planeamiento estratégico para la gerencia en salud. San Marco: Universidad Nacional Mayor de San Marco; 2009.

Anexo 1

Cuestionario para explorar la satisfacción de usuarios externos con el Servicio de Salud Ocupacional

Instrucción general

Estimado paciente (trabajador), estamos realizando una indagación acerca del funcionamiento del Servicio de Salud Ocupacional que Ud. recibe en nuestra entidad (policlínico). Necesitamos que nos responda con la mayor sinceridad posible, en aras de mejorar nuestro trabajo, así como el de satisfacer sus necesidades y expectativas. El cuestionario es anónimo.

Ud. debe responder a las siguientes afirmaciones según su criterio de acuerdo y le asignará un valor a cada respuesta considerando lo siguiente:

1 = Nulo acuerdo (NA); 2 = Poco acuerdo (PA); 3 = Acuerdo (A); 4 = Bastante acuerdo (BA) y 5 = Total acuerdo (TA)

Muchas gracias

	Ítems	Evaluación				
1	El servicio de salud ocupacional que lo atiende le genera confianza	1	2	3	4	5
2	Puede acceder con facilidad al servicio de salud ocupacional	1	2	3	4	5
3	El servicio de salud ocupacional que lo atiende le ayuda a resolver su situación de salud	1	2	3	4	5
4	Quienes suministran el servicio muestran conocimientos y habilidades en la realización de su trabajo	1	2	3	4	5
5	Logra buena comunicación con los que suministran el servicio (médico/enfermera)	1	2	3	4	5
6	La atención que recibe Ud. es estable en el tiempo	1	2	3	4	5
7	El servicio cubre una necesidad de atención para Ud.	1	2	3	4	5
8	El servicio cubre la necesidad de atención de sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
9	La atención que recibe le facilita acudir a otros especialistas si Ud. lo necesitara	1	2	3	4	5
10	El examen médico que se le realiza se corresponde con los riesgos a los que Ud. se expone en su trabajo	1	2	3	4	5
11	La programación de consultas es adecuada acorde a sus necesidades individuales y laborales	1	2	3	4	5
12	La realización de los exámenes de laboratorio indicados a Ud. se efectúa en el policlínico sin dificultad	1	2	3	4	5
13	Cuando ha sido remitido para ser valorado por otro especialista o servicio, no ha presentado dificultades para ello	1	2	3	4	5
14	Quienes brindan el servicio (médico/enfermera) proceden de forma ética.	1	2	3	4	5

Evaluación de la satisfacción

Se debe calcular la media de cada componente, la que se obtiene dividiendo el total de puntos alcanzados en cada ítem por el número de ítems que lo integra.

I. Componente técnico	II. Componente interpersonal	III. Componente entorno
Ítem 3	Ítem 1	Ítem 2
Ítem 4	Ítem 5	Ítem 7
Ítem 10	Ítem 6	Ítem 8
Ítem 14		Ítem 9
		Ítem 11
		Ítem 12
		Ítem 13

Interpretación

Intervalos	Satisfacción
1 a 2,9	Baja
3 a 3,9	Media
4 a 5	Alta

Anexo 2

Instrucciones para valorar la validez de contenido del cuestionario para explorar la satisfacción de usuarios externos con el servicio de Salud ocupacional

Instrucción general

Estimado colega:

Nos encontramos realizando una investigación relacionada con la prestación de servicios médicos primarios a trabajadores. Por su experiencia profesional en el campo de la atención primaria de salud, le proponemos que actúe en calidad de experto para la validación de contenido del cuestionario de satisfacción de usuarios a utilizar en la evaluación de un servicio preventivo comunitario de Salud ocupacional.

Le solicitamos, por favor, revise detenidamente el instrumento y nos brinde su criterio; a fin de calificar el mismo, puede asignar a cada ítem un puntaje evaluativo de 1 a 3, considerando: 1 Muy adecuado, 2 Poco adecuado y 3, si lo considera, Nada adecuado, sobre la base de los siguientes indicadores:

- **Comprensión:** Se refiere a si el ítem resulta claro para el sujeto que responderá.
- **Sensibilidad** (sensible a variaciones en el fenómeno que se mide): Se refiere a si el ítem podría distinguir a los individuos con diferente nivel de satisfacción por el servicio recibido.
- **Justificación** (suposiciones básicas justificables o intuitivamente razonables): Se refiere a si existe razón para que el ítem sea incluido en el cuestionario.
- **Adecuación:** Se refiere a la claridad con que están definidos cada uno de los componentes que integran la satisfacción con los servicios de salud y si el ítem responde al componente propuesto.
- **Factibilidad** (datos factibles de obtener): Se refiere a la consideración del experto sobre la posibilidad de obtener información real del sujeto a partir de sus respuestas a los ítems.

A continuación le proponemos calificar el cuestionario como sigue:

Componente de satisfacción e ítem	Criterios				
	Comprensión	Sensibilidad	Justificación	Adecuación	Factibilidad
I. Componente técnico					
Ítem 3					
Ítem 4					
Ítem 10					
Ítem 14					
II. Componente interpersonal					
Ítem 1					
Ítem 5					
Ítem 6					
III. Componente entorno					
Ítem 2					
Ítem 7					
Ítem 8					
Ítem 9					
Ítem 11					
Ítem 12					
Ítem 13					

Le agradeceríamos sus comentarios y sugerencias, muchas gracias.

Recibido: 15 de diciembre de 2014

Aprobado: 28 de noviembre de 2015