



MINISTERIO DE SALUD PUBLICA

AREA DE HIGIENE Y EPIDEMIOLOGIA

UNIDAD DE ANALISIS Y TENDENCIAS EN SALUD

SATISFACCION DE USUARIOS Y PRESTADORES CON LOS SERVICIOS DE SALUD.

METODOLOGIA DE EVALUACION

Tabla de contenido

[Objetivos](#)

[Metodología](#)

[Calificación de los instrumentos](#)

[Cuestionario de prestadores](#)

[Análisis de contenido](#)

[Control semántico](#)

[Anexo 1. Entrevista a usuarios](#)

[Anexo 2. Entrevista a prestadores](#)

OBJETIVOS

1. Evaluar la satisfacción de usuarios y prestadores con los servicios de salud.
2. Monitorear las esferas causantes de insatisfacción en la población y los trabajadores del sector con los servicios de salud.
3. Favorecer el desarrollo de Programas de Mejoría Continua de la Calidad de los servicios de salud.

METODOLOGIA

Para la obtención de la información de los usuarios y trabajadores del sector se utilizará el **Método de Encuesta**, valiéndose de la técnica de la *Entrevista semiestructurada*, mediante dos cuestionarios elaborados al efecto, uno para usuarios y otro para prestadores (Ver Anexos No. 1 y 2). La encuesta se aplicará del 22 al 26 de enero de 2001. Los resultados (**Informe y Base de datos**) serán enviados a la UATS Nacional con fecha tope del 15 de febrero de 2001, al buzón *fleitesb*.

Para el desarrollo de las entrevistas es necesario haber seleccionado y capacitado a los encuestadores que

garantizarán que las mismas se realicen de forma rápida y con la calidad requerida.

Las entrevistas a usuarios y prestadores se efectuarán durante el mismo intervalo de tiempo. El muestreo a utilizar será polietápico partiendo de la selección inicial de los municipios hasta llegar a las personas a encuestar como unidades de análisis. Para esto se selecciona el 35% de los municipios de cada estrato, tomando como base la estratificación nacional de los 169 municipios del país, donde se definieron cuatro estratos. De esta manera se definen 4 para el estrato I, 12 para el II, 14 para el III y 27 para el cuatro, para hacer un total de 57 municipios los cuales se determinan mediante selección sistemática. La distribución por provincias queda de la forma siguiente (el número entre paréntesis señala el estrato al que pertenece):

Pinar del Río: Pinar del Río (II), Viales (III), San Cristóbal (III), Consolación del Sur (III)

La Habana: San José (III), Santa Cruz Norte (III), Güines (III), Artemisa (III)

Ciudad Habana Playa (I), Plaza (I), Guanabacoa (I), 10 de Octubre (I)

Matanzas Matanzas (II), Cárdenas (III), Jovellanos (III), Jagüey Grande (III)

Villa Clara Santa Clara (II), Sagua La Grande (III), Caibarién (III), Manicaragua (III)

Cienfuegos Cienfuegos (II), Rodas(IV), Cumanayagua (IV), Abreus (IV)

Sancti Spíritus Sancti Spíritus (II), Cabaiguan (IV), Trinidad (IV), Yaguajay (IV)

Ciego de Avila Ciego de Avila (II), Morón (III), Venezuela (IV), Primero de Enero (IV)

Camagüey Camagüey (II), Guáimaro (IV), Esmeralda (IV), Florida (IV)

Las Tunas Tunas (II), Amancio Rodríguez (IV), Puerto Padre (IV), Majibacoa (IV)

Holguín Holguín (II), Rafael Freyre (IV), Cacocum (IV), Báguano (IV)

Santiago de Cuba Santiago (II), II Frente (IV), Palma Soriano (IV), Songo La Maya (IV)

Granma Bayamo (II), Río Cauto (IV), Media Luna (IV), Bartolomé Masó (IV)

Guantánamo Guantánamo (II), Baracoa (IV), Caimanera (IV), El Salvador (IV)

Municipio Especial Isla de la Juventud (IV)

En cada uno de estos municipios deberá escogerse de forma aleatoria **un Area de Salud** y dentro de ella también de forma aleatoria se seleccionarán **10 consultorios** y de la misma forma en cada uno de ellos se escogerán 11 familias y en cada una de ellas se encuestará a un adulto que en los últimos 15 días haya necesitado asistencia o acompañado a otra persona a un servicio de salud. De no cumplirse este requisito se visitará la familia más cercana. En total se entrevistarán 110 usuarios por municipio, como resultado de un cálculo muestral, realizado en el programa EPINFO 6.04.

En el caso de la evaluación de los prestadores, se seleccionarán en cada uno de estos municipios 60 trabajadores, seleccionados del total de trabajadores del municipio y respondiendo a los siguientes grupos ocupacionales:

Médicos 14 Enfermeros 15

Técnicos 10 Estomatólogos 4

Otros Profesionales 2 Otros trabajadores 15

Los cuestionarios se llenarán por parte de los encuestadores sin brindarle a los encuestados las opciones de respuestas de no señalarse lo contrario en los instructivos, los cuales se anexan a este documento.

Calificación de los instrumentos

Cuestionario de Usuarios

Una vez realizadas las entrevistas y culminada su revisión se pasará al llenado de la Base de Datos y a la calificación de los cuestionarios, los cuales se calificarán automáticamente. No obstante el orden y el sistema de calificación es el siguiente:

Horizontalmente la puntuación obtenida por Esferas y Unidades visitadas.

1. Verticalmente los puntos alcanzados para cada Aspecto y Esfera evaluada.
2. Calificación final de los Aspectos, las Esferas, las Unidades y el Encuestado.

1. La calificación se realizará primeramente para cada esfera de manera independiente y por cada Unidad visitada.
 - En el caso de la esfera **TRATO**, la puntuación obtenida será el promedio de los puntos de los incisos a), b), c) y d) de la pregunta 2, utilizando como denominador el número de aspectos calificados.
 - Para la esfera **CONDICIONES**, será el promedio de los puntos de los aspectos e) al m) de la misma pregunta, utilizando como denominador sólo el número de aspectos calificados, es decir después de sumar los puntos obtenidos para todas ellas se dividirá entre el número de aspectos calificados y el resultado será la puntuación para esa esfera en ese servicio.
 - En el caso de las restantes esferas, **RECURSOS** y **TIEMPO DE ESPERA**, la calificación será la puntuación asignada directamente por el entrevistado.
 - La puntuación total alcanzada para la Unidad se obtendrá mediante la suma ponderada de los valores de cada esfera.
1. Por su parte los puntos alcanzados por cada aspecto, esfera y total será el promedio vertical de puntos obtenidos por cada uno de ellos.
2. La **puntuación total alcanzada para el usuario entrevistado** se obtendrá mediante la suma ponderada de los valores de cada esfera (en el caso de visitar más de una Unidad, primero se promediarán los valores alcanzados para cada esfera) y teniendo en cuenta la escala especificada más abajo:

Escala de calificación:

- **Aspectos y Esferas:**
- *6 puntos o menos Insatisfecho*
- *Más de 6 puntos Satisfecho*

- **Unidades y Encuestados:**
- *46 puntos o menos Insatisfecho*
- *Más de 46 puntos Satisfecho*

Cuestionario de Prestadores

Una vez realizadas las entrevistas y culminada su revisión se introducirán los datos en la base de datos y la calificación de los mismos se realizará automáticamente. No obstante el procedimiento es el siguiente:

1. La calificación se realizará primeramente para cada aspecto, tal y como se señaló anteriormente, es decir anotando la calificación emitida.
 2. En el caso de la esfera **CONDICIONES**, será el promedio de los puntos de los aspectos d) al p) de la misma pregunta 5, pero utilizando como denominador sólo el número de aspectos calificados, es decir después de sumar los puntos obtenidos para todas ellas se dividirá entre el número de aspectos calificados y el resultado será la puntuación para esa esfera en ese servicio.
 3. Para las restantes esferas, **EXPECTATIVAS, SUPERACION Y RECURSOS**, la calificación será la calificación asignada directamente por el entrevistado.
1. La puntuación total alcanzada para el prestador encuestado y la Unidad o servicio donde trabaja, se obtendrá mediante la suma ponderada de los valores de cada esfera y teniendo en cuenta la siguiente escala:

- **Esferas y Aspectos:**
- *6 puntos o menos Insatisfecho*
- *Más de 6 puntos Satisfecho*

- **Servicios y Encuestados:**
- *39.9 puntos o menos Insatisfecho*

- *Más de 39.9 puntos Satisfecho*

1. También podremos obtener la calificación por otras variables como categoría ocupacional, servicio, edad y sexo. Para ello se obtendrá el promedio de puntos asignados a cada aspecto y esfera para la variable en cuestión y después se procederá de igual manera que en los puntos No. 3 y 4.

Para ambas guías de entrevistas, la **Satisfacción Sentida** será la expresada por cada encuestado en su respuesta a la pregunta No. 3 para los usuarios y la No. 6 para los prestadores

Los **indicadores** a utilizar serán los siguientes:

Por ciento de Satisfacción Sentida

Por ciento de Satisfacción Encontrada

$$\text{Índice de satisfacción} = \frac{\text{Satisfacción coincidente}}{\text{Insatisfacción coincidente}}$$

Este índice expresa la cantidad de satisfechos por cada insatisfecho.

Análisis de Contenido

Se realizará el análisis de la información cualitativa contenida en las preguntas **No. 2, incisos n)** y la **No. 8** del cuestionario de usuarios y en la **No. 5, incisos a) y b)** y la **No. 6** de prestadores. Además de en aquellas otras que por sus posibilidades de respuestas incluya categorías como *Otras*, las que deben ser especificadas en el análisis de contenido. El uso de esta técnica nos permitirá descubrir elementos que constituyen motivo de insatisfacción en la población encuestada, lo que nos posibilitará profundizar en los problemas que se presentan en las diferentes unidades de salud, niveles de atención y territorios, así como calcular el grado en que determinado problema afecta a la población basado en la frecuencia con que se alude a éste. Para ello se relacionarán todos los criterios y valoraciones de los encuestados, para posteriormente ser incluidos por categorías generales en función de los problemas abordados y por unidades de salud.

Después de llenadas las bases de datos y calificados los cuestionarios, serán elaborados los informes según interés de cada territorio, teniendo en cuenta el uso de todas las variables investigadas. El informe y las **BASES DE DATOS**, serán enviadas, según calendario previsto. La UATS Nacional recepcionará la información y realizará la consolidación y análisis correspondiente, elaborando el informe final, así como su disseminación.

CONTROL SEMANTICO

- **Satisfacción Encontrada:** La que resulta de la aplicación de la escala de calificación del instrumento, se divide en *Satisfechos e Insatisfechos*.
- **Satisfacción Sentida:** La que el entrevistado expresa tener con los servicios de salud, se divide en *Satisfechos, Medianamente Satisfechos e Insatisfechos*.
- **Satisfacción Coincidente:** Satisfechos sentidos y que el instrumento califica como Satisfechos.
- **Insatisfacción Coincidente:** Insatisfechos sentidos y que el instrumento califica como Insatisfechos (para su cálculo se sumarán los insatisfechos y los medianamente satisfechos).
- **Esferas:** Variables predeterminadas que se someten a exploración mediante el instrumento diseñado al efecto de evaluación.
- **Aspectos** Elementos que caracterizan en su conjunto las esferas exploradas.

ANEXO No. 1

Encuesta de Satisfacción con los servicios de salud.

Entrevista a usuarios.

Cuestionario.

Estimado Usuario:

Los resultados de esta encuesta serán importantes para la adopción de medidas que conduzcan al mejoramiento continuo de la calidad del servicio que brindan nuestras unidades de salud. No necesitamos reflejar su nombre, pero sí le agradeceríamos su colaboración respondiendo a las siguientes preguntas:

1. ¿Visitó alguna unidad de salud en los últimos 15 días? ¿Cuáles? Si la respuesta es negativa terminar la entrevista y buscar próxima persona.
2. Con relación a la (s) unidad (es) que visitó, califique los siguientes aspectos relativos a la atención asignándole un valor del 1 al 10, teniendo en cuenta que 10 es lo mejor.
 - a. El trato del personal que lo atendió. **Si la Respuesta es de 6 puntos o menos, ¿Quién lo atendió?**
 - b. Los trámites para la atención.
 - c. La información sobre su enfermedad, tratamiento, estudios u otras.
 - d. **(SOLO PARA INGRESADOS)** El cumplimiento de las indicaciones médicas.
 - e. La higiene.
 - f. Los muebles.

- g. La privacidad.
 - h. La iluminación.
 - i. La ventilación.
 - j. Los servicios sanitarios.
 - k. La disponibilidad de agua.
 - l. El avituallamiento (sábanas, toallas, pijamas, etc.) En el caso de los pijamas, **SOLO PARA INGRESADOS**
 - m. **(SOLO PARA INGRESADOS)** La alimentación
 - n. Los recursos necesarios para la atención. **Si la Respuesta es de 6 puntos o menos, ¿Cuáles?**
 - o. El tiempo de espera. **Si la Respuesta es de 6 puntos o menos, ¿Por qué?**
 - p. ¿Aproximadamente, qué tiempo transcurrió desde que llegó a la Unidad y fue atendido?
-
- 1. *Califique en Satisfecho, Medianamente Satisfecho o Insatisfecho cómo Ud. se sintió con el servicio recibido en general por la (s) Unidad (es) de salud que visitó.*
 - 2. ¿Cuántos años tiene?
 - 3. Sexo. **No es necesario preguntar.**
 - 4. ¿Cuál es el último año escolar que terminó?
 - 5. ¿Cuál es su ocupación?
 - 6. ¿Desearía exponer alguna (s) sugerencia (s) o comentario (s) sobre la atención que ha recibido en los servicios de salud?

Muchas gracias.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA HOJA DE VACIAMIENTO Y LA BASE DE DATOS DE USUARIOS.

Después de la presentación y motivación correspondiente se comenzará a preguntar por el orden de las preguntas, sin brindarle al encuestado las opciones de respuestas previstas. Según la calificación que el entrevistado haga de cada aspecto, el encuestador anotará en la celda correspondiente de la tabla de vaciamiento y después en la base de datos, la puntuación asignada.

De la misma manera, para los aspectos a), n) y o) de la pregunta 2, se anotará en la celda correspondiente la opción seleccionada por el entrevistador, según la respuesta del entrevistado, teniendo en cuenta las

posibilidades que se brindan en el instructivo siguiente para estos aspectos:

IMPORTANTE: TODO SÉ ESCRIBIRÁ EN MAYÚSCULAS EN LA BASE DE DATOS

Tanto para la hoja de vaciamiento, en la **primera celda** (*Encuestado*), anotar el No. del entrevistado, pudiendo repetirse si este visitó más de una unidad. En la **segunda celda** (*No. de Encuesta*), anotar el número consecutivo de las encuestas realizadas según unidades visitadas por los entrevistados, este número es consecutivo no importa el número de los entrevistados. En el caso de la base de datos, esta ya estará preparada para cada encuestado como tal, pero si se debe mantener el consecutivo del No. de Encuesta. Ejemplo:

HOJA DE VACIAMIENTO

Encuestado	No. de Encuesta	Tipo de Unidad	NOMBRE DE LA UNIDAD	Percepción
1	1	2	POLICLÍNICO NORTE	
1	2	5	FARMACIA 264	S
2	3	3	HOSPITAL FE DEL VALLE	S
3	4	5	FARMACIA 334	
3	5	1	CONSULTORIO 23	I

1. *¿Cuáles unidades visitó?*

Anotar en la celda, Tipo de Unidad, el número que corresponda según tipo de unidad visitada, y opciones de la lista siguiente:

1. Consultorio
2. Policlínico
3. Hospital
4. Instituto
5. Farmacia
6. Clínica Estomatológica
7. Centro o Unidad de Higiene

8. Otra

Después anotar en la columna Nombre de la Unidad, el nombre de la Unidad visitada, de manera uniforme y que sea capaz de identificarse claramente. Ej: CONSULTORIO NO 23, HOSPITAL MIGUEL ENRÍQUEZ, FARMACIA 264.

IMPORTANTE: *En el caso que el entrevistado haya visitado más de una Unidad, se entrevistará para cada una por separado y en la hoja de vaciamiento de datos y en la Base de Datos, se utilizara una fila para cada una de ellas. Si visitó más de 4, sólo llenar 4 de ellas.*

De esta manera, la pregunta 2 está dirigida a cada una de las unidades visitadas. Es decir, para cada una de ellas, se debe solicitar la calificación de todos los aspectos, según proceda.

2. Con relación a los servicios que utilizó en el hospital, califique los siguientes aspectos relativos a la atención asignándole un valor del 1 al 10, teniendo en cuenta que 10 es lo mejor.

. *El trato del personal que lo atendió.* Anote la puntuación en la celda que corresponda y si fuera 6 o menos, precisar por quién y sin brindar las opciones, anotar en la celda asignada, el número que corresponda a la categoría ocupacional según se muestra a continuación:

1. *Médico*

2. *Enfermera*

3. *Técnico*

4. *Psicólogo*

5. *Trabajador de información*

6. *Trabajador de servicio*

7. *Todos*

8. *Otro* (Registrar al dorso de la Hoja de Vaciamiento o en otro registro la información aportada, para utilizarla en el análisis de contenido)

. *Los trámites para la atención.* Anote la puntuación en la celda que corresponda.

b. *La información sobre su enfermedad, tratamiento, estudios u otras.* Anote la puntuación en la celda que corresponda.

- c. *El cumplimiento de las indicaciones médicas.* (**SOLO PARA INGRESADOS**) Anote la puntuación en la celda que corresponda.
- d. *La higiene.* Anote la puntuación en la celda que corresponda.
- e. *Los muebles.* Anote la puntuación en la celda que corresponda.
- f. *La privacidad.* Anote la puntuación en la celda que corresponda.
- g. *La iluminación.* Anote la puntuación en la celda que corresponda.
- h. *La ventilación.* Anote la puntuación en la celda que corresponda.
- i. *Los servicios sanitarios.* Anote la puntuación en la celda que corresponda.
- j. *La disponibilidad de agua.* Anote la puntuación en la celda que corresponda.
- k. *El avituallamiento* (los pijamas, **SOLO PARA INGRESADOS**) Anote la puntuación en la celda que corresponda.
- l. *La alimentación.* **SOLO PARA INGRESADOS.** Anote la puntuación en la celda que corresponda.
- m. *Los recursos necesarios para la atención.* Anote la puntuación en la celda que corresponda y si la puntuación es de 6 o menos, **precisar cuáles son los recursos a que hace referencia** y sin brindar las opciones, anotar el número que corresponda a la opción referida según se muestra a continuación:
 1. *Insumos para diagnóstico*
 2. *Insumos para tratamiento*
 3. *Instrumental y equipos*
 4. *Transporte Sanitario*
 5. *Otros recursos materiales*
 6. *Humanos*

Para cada grupo de recursos, registrar al dorso de la Hoja de Vaciamiento o en otro registro la información aportada, es decir cuales son específicamente los recursos con los que tuvo dificultades, para utilizarla en el análisis de contenido.

- . *El tiempo de espera.* Anote la puntuación en la celda que corresponda y si la puntuación es de 6 o menos, **precisar por qué** y sin brindar las opciones, anotar el número que corresponda a la opción referida según se muestra a continuación:

1. *Muchas personas*
2. *Impuntualidad*
3. *Lentitud*
4. *Respeto del orden de llegada*
5. *Permanencia del personal*
6. *Otra*

- . ¿Aproximadamente qué tiempo transcurrió desde que llegó a la Unidad y fue atendido? Anotar el tiempo en **minutos** en la celda que corresponda.

2. *Califique en Satisfecho, Medianamente Satisfecho o Insatisfecho cómo se sintió con el servicio recibido en general por la (s) Unidad (es) de salud que visitó.* Anote la calificación emitida por el entrevistado en S, MS o I, según corresponda. **De haber visitado más de una Unidad, anotar la calificación en la celda correspondiente a la última Unidad visitada, como se observa en el ejemplo de la página 2.**

3. *Edad.* Anotar el número que corresponda.

1. Menores de 20 años
2. 20 a 29 años
3. 30 a 39 años
4. 40 a 49 años
5. 50 a 59 años
6. 60 y más años

2. *Sexo.* Anotar M o F según corresponda.

3. *Escolaridad.* Anotar el número que corresponda.

1. Sin nivel escolar
2. Primario no terminado
3. Primario
4. Secundario
5. Preuniversitario
6. Universitario

2. *Ocupación.* Anotar el número que corresponda.

1. Ama de casa
2. Jubilado
3. Trabajador (Incluye trabajadores por cuenta propia y militares)
4. Estudiante
5. Desocupado
6. Otra. Especificar.

2. ¿Desearía exponer alguna (s) sugerencia (s) o comentario sobre la atención que ha recibido en los servicios de salud? Anotar lo más explícitamente posible lo expresado por el encuestado en un block, libreta, hojas, etc, por separado indicando el número del cuestionario, para después utilizarlo en el análisis de contenido.

ANEXO No. 2

Encuesta de Satisfacción con los servicios de salud.

Entrevista a prestadores.

Cuestionario.

Estimado Trabajador:

Los resultados de esta encuesta permitirán la valoración de diferentes aspectos relacionados con la satisfacción de los prestadores de los servicios de salud. No es importante su nombre, pero si su colaboración respondiendo a las siguientes preguntas.

1. ¿En qué Unidad trabaja? No es necesario preguntar si ya conocemos la Unidad
2. ¿Cuál es su categoría ocupacional?
3. ¿Cuántos años tiene?
4. **Sexo. No es necesario preguntar.**

5. Califique entre 1 y 10 puntos los siguientes aspectos relacionados con su papel como trabajador en esta unidad, teniendo en cuenta que 10 es lo mejor:

- a. Sus expectativas como trabajador. **Si la Calificación es de 6 o menos, ¿Por qué?**
 - b. Los recursos materiales para desarrollar su labor. **Si la Calificación es 6 o menos, ¿Cuáles?**
 - c. Las posibilidades de superación.
 - d. La alimentación.
 - e. El agua para tomar.
 - f. El espacio de trabajo.
 - g. La higiene.
 - h. La privacidad.
 - i. Los servicios sanitarios.
 - j. La ventilación.
 - k. La iluminación.
 - l. El ruido.
 - m. El transporte (obrero/sanitario).
 - n. La estimulación.
 - o. La carga de trabajo.
 - p. La organización.
1. *Califique en Satisfecho, Medianamente Satisfecho o Insatisfecho, cómo se siente como trabajador de esta Unidad de Salud.*
 2. *¿Desearía exponer alguna (s) sugerencia (s) o comentario que pudieran mejorar su condición de trabajador en la unidad?*

Muchas gracias.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA HOJA DE VACIAMIENTO Y LA BASE DE DATOS DE PRESTADORES.

Después de la presentación y motivación correspondiente se comenzará a preguntar por el orden de las

preguntas, sin brindarle al encuestado las opciones de respuestas previstas. Según la calificación que el entrevistado haga de cada aspecto, el encuestador anotará en la celda de la tabla de vaciamiento y después en la base de datos, el valor correspondiente.

De la misma manera, para el aspecto b) de la pregunta 5, se anotará en la celda correspondiente la opción seleccionada por el entrevistador, según la respuesta del entrevistado, teniendo en cuenta las posibilidades que se brindan en el instructivo siguiente para estos aspectos:

1. ¿En que servicio trabaja?. Anotar en la celda, Tipo de Unidad, el número que corresponda según tipo de unidad donde trabaje, y las opciones de la lista siguiente:

1. Consultorio
2. Policlínico
3. Hospital
4. Instituto
5. Farmacia
6. Clínica Estomatológica
7. Centro o Unidad de Higiene
8. Otra

Después anotar en la columna Nombre de la Unidad, el nombre de la Unidad donde trabaja, de manera uniforme y que sea capaz de identificarse claramente. Ej: CONSULTORIO NO 23, HOSPITAL MIGUEL ENRÍQUEZ, FARMACIA 264.

1. ¿Cuál es su categoría ocupacional? Anotar el número que corresponda a la categoría ocupacional según se muestra a continuación:

1. *Médico*
2. *Estomatólogo*
3. *Psicólogo*
4. *Otro profesional*
5. *Enfermero*
6. *Técnico*
7. *Trabajador de información*
8. *Trabajador de servicio*
9. *Dirigente*
10. *Otro Trabajador* (Registrar al dorso de la Hoja de Vaciamiento o en otro registro la información aportada, para utilizarla en el análisis de contenido)

1. ¿Cuántos años tiene? Anotar el número que corresponda.

1. *Menores de 20 años*
2. *20 a 29 años*
3. *30 a 39 años*
4. *40 a 49 años*
5. *50 a 59 años*
6. *60 y más años*

1. Sexo. **No es necesario preguntar.** Anotar M o F según corresponda.

La pregunta 5 estará dirigida a cada uno de los aspectos previstos y se debe solicitar la calificación de cada uno de ellos, según proceda.

2. Califique entre 1 y 10 puntos los siguientes aspectos relacionados con su papel como trabajador en esta unidad, teniendo en cuenta que 10 es lo mejor:

- a. Sus expectativas como trabajador. Anote el valor en la celda que corresponda. **Si la Calificación es de 6 o menos, ¿Por qué?** Anotar lo más explícitamente posible lo expresado por el encuestado al dorso de la Hoja de Vaciamiento o en otro registro, indicando el número del cuestionario, para exponerlo después en el análisis de contenido.
- b. Los recursos materiales para desarrollar su labor. Anote el valor en la celda que corresponda. **Si la calificación es de 6 o menos, precisar cuáles** y sin brindar las opciones, anotar el número que corresponda según se muestra a continuación:
 1. *Oficina*
 2. *Insumos para diagnóstico*
 3. *Insumos para tratamiento*
 4. *Instrumental y equipos*
 5. *Transporte Sanitario*
 6. *Otros recursos materiales*
 7. *Humanos*

Para cada grupo de recursos, registrar al dorso de la Hoja de Vaciamiento o en otro registro la información aportada, es decir cuales son específicamente los recursos con los que tuvo dificultades, para utilizarla en el análisis de contenido.

- a. Las posibilidades de superación. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - b. La alimentación. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - c. El agua para tomar. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - d. El espacio de trabajo. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - e. La higiene. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - f. La privacidad. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - g. Los servicios sanitarios. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - h. La ventilación. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - i. La iluminación. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - j. El ruido. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - k. El transporte. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - l. La estimulación. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - m. La carga de trabajo. Anote el valor en la celda que corresponda.
 - n. La organización. Anote el valor en la celda que corresponda.
-
1. *Califique en Satisfecho, Medianamente Satisfecho o Insatisfecho cómo se siente como trabajador de esta Unidad de Salud* Anotar en la celda correspondiente S, para Satisfecho, MS, para Medianamente Satisfecho e I, para Insatisfecho

 2. ¿Desearía exponer alguna (s) sugerencia (s) o comentario (s) que pudieran mejorar su condición de trabajador en la unidad? Anotar lo más explícitamente posible lo expresado por el encuestado en un block, libreta, hojas, etc, por separado indicando el número del cuestionario, para después utilizarlo en el análisis de contenido.

Unidad de Análisis y Tendencias en Salud
Calle 23 Esq. N. Vedado. La Habana. Cuba
Telef. (53) 7-553350