

# Laboratorio de Salud Pública



**Informe de resultados  
Encuestas de Satisfacción Laboratorio Salud Pública  
Año 2019**

# ÍNDICE

1. Objetivos
2. Metodología
3. Resultados encuestas de satisfacción externa e interna.
  - 3.1 Tipo de usuario y forma de contactar con el LSP
  - 3.2 Organismos Públicos que utilizan el LSP dependientes del Ayto de Madrid
  - 3.3 Tipo de usuarios/as y muestra solicitada
  - 3.4 Número de veces de utilización del servicio, comparación con veces anteriores
  - 3.5 Utilidad y/o claridad del Informe Técnico
  - 3.6 Índice Sintético de Satisfacción (IS) de diferentes aspectos del servicio.
  - 3.7 Satisfacción indirecta de los usuarios del servicio Índice Neto de Promoción (NPS)
  - 3.8 Medida de regresión lineal
4. Textos libres.
5. Conclusiones
6. Propuestas de mejora

# 1. Objetivos

- Identificar las formas de contacto.
- Conocer la evolución de la satisfacción según tiempo de utilización del LSP.
- Valorar la satisfacción sobre diferentes aspectos del proceso de análisis de muestras..
- Conocer en qué medida recomendarían la asistencia al Centro.
- Examinar la capacidad predictiva de cada ítem valorado en relación con la satisfacción global.
- Recoger las aportaciones de quienes han usado el LSP a fin de mejorar los servicios.
- Proponer acciones de mejora.

## 2. Metodología

Estudio descriptivo que tiene sobre el grado de satisfacción de quienes han utilizado, durante el año 2019, el Laboratorio de Salud Pública. Se evalúan

- **Clientes internos** (servicios del Ayuntamiento de Madrid como Dptos. de Madrid Salud y Salud de los distritos y otros)
- **Clientes externos** (empresas, organismos públicos no municipales y particulares)

### 2.1 Ficha técnica

**Población de estudio:**

**Población externa: 54**

**Población interna: 117**

**Han contestado :**

**Externa 30 el 55,5%**

**Interna 29 lo que supone un 24,6%**

**Técnica de recogida de información:**

La recogida de información se ha efectuado mediante correos electrónicos a quienes han utilizado los servicios del LSP (tanto interna como externamente) con un link que les conectaba con la intranet. Se enviaron dos correos recordatorios.

## 2.2 Indicadores para el análisis

### Indicador sintético

Los indicadores sintéticos (IS) ponderan puntuaciones de satisfacción que se han calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los Indicadores del Barómetro (Rey del Castillo, 2004) que, a su vez, se basa en los índices elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policyans Politics (TIPP)* de Estados Unidos.

Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 0 a 10, agrupada para el análisis de la siguiente forma:

P1 = 9 -10 = Totalmente satisfecho

P2 = 7 - 8 = Satisfecho

P3 = 5 - 6 = Poco satisfecho

P4 = 3 - 4 = Insatisfecho

P5 = 0 -1- 2 = Totalmente insatisfecho

**Indicador sintético (IS) =**

$$(100*P1+75*P2+50*P3+25*P4+0*P5)/(P1+P2+P3+P4+P5)$$

Valor de NSI	Posicionamiento
85 a 100	Excelente
75 a 84	Bueno a muy bueno
65 a 74	Regular
55 a 64	Malo o regular
< 55	Muy malo

## Índice de Promoción Neto (Net Promoter Score – NPS)

Se utiliza este índice para medir en qué medida las personas que utilizan un servicio se pueden convertir en Promotoras del mismo. En definitiva, ¿En qué medida recomendaría esta actividad a otras personas interesadas en el tema? (Frederik Reichheld (2003 y Markey, 2009).

Si se llega a un 50% se considera satisfecho, y más de 50% excelente



## Regresión lineal múltiple

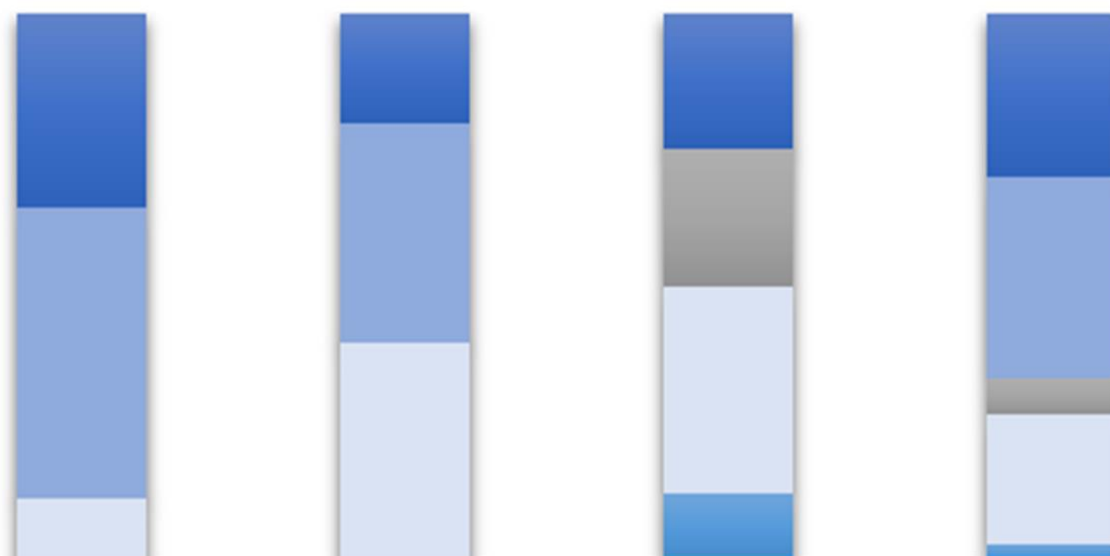
Se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso la satisfacción global, en relación con las variables independientes o predictoras.



### 3. Resultados encuesta de satisfacción externa e interna

### 3.1 Tipo de usuario externo y medio de contacto con el LSP 2019 (%)

Las empresas y los organismos públicos se enteran por otras personas de su entorno de los servicios que presta el LSP. los organismos públicos utilizan, en la misma proporción la página web. Cabe resaltar que los particulares contactan fundamentalmente por la página web, y son los únicos que utilizan el 010



	Empresa	Organismo público	Particular	Total
■ Otros	35,3%	20,0%	25,0%	30,0%
■ Por otras personas	52,9%	40,0%	0,0%	36,7%
■ Página Web y 010	0,0%	0,0%	25,0%	6,7%
■ Página Web	11,8%	40,0%	37,5%	23,3%
■ 010	0,0%	0,0%	12,5%	3,3%



## 3.2 Organismos que utilizan el LSP dependientes del Ayto Madrid

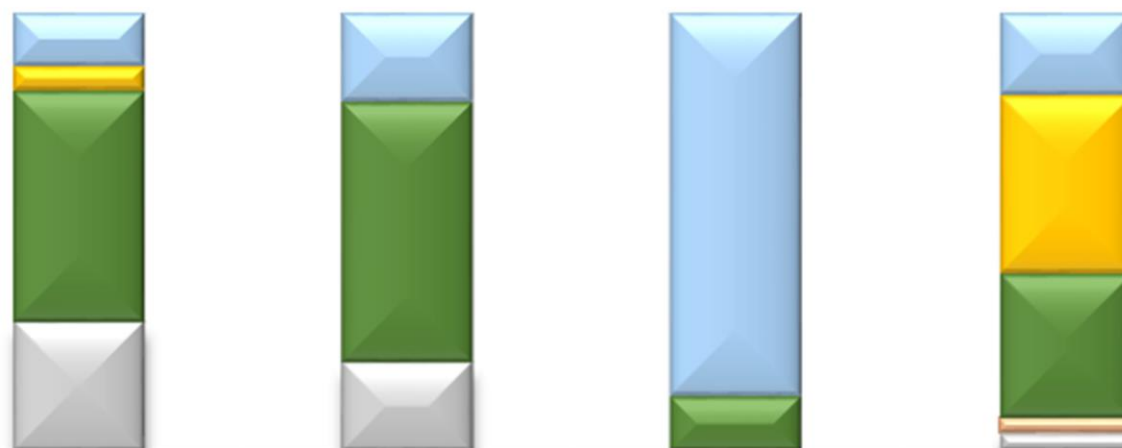


Un 29,6%  
corresponden a  
Distritos .

Distritos	n
Latina	1
Centro	1
Chamartín	1
Moncloa-Aravaca	1
Moratalaz	1
San Blas-Canillejas	1
Vicálvaro	1
Villaverde	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

### 3.3 Tipo de usuarios/as y muestra solicitada 2019 (%)

Los particulares envían un 87,5% muestras de agua, sin embargo los alimentos suponen el 60% para los organismos públicos, y alrededor de un 50% para las empresas. Los internos alimentos y agua o solo agua, y algunas pruebas como agua y aire y saliva que no se piden en los externos.

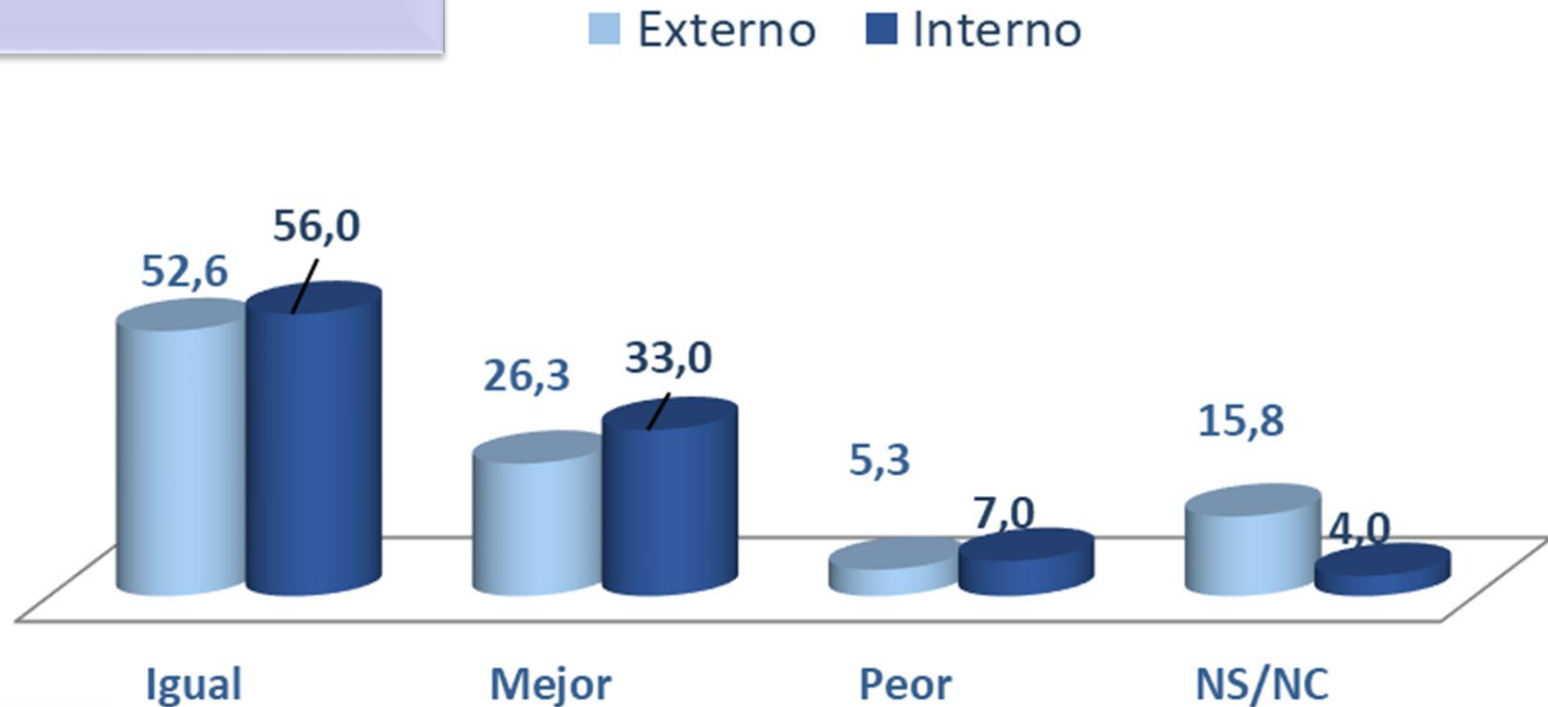


	Empresa	Organismo público	Particular	Internos
 Aguas	11,8%	20,0%	87,5%	18,5%
 Alimentos y Aguas	5,9%	0,0%	0,0%	40,7%
 Alimentos	52,9%	60,0%	12,5%	33,3%
 Aguas y aire				3,7%
 Otros*	29,4%	20,0%	0,0%	3,7%

### 3.4 Si lo ha utilizado más de una vez, ¿Cómo considera los servicios prestados por el LSP comparándolo con años anteriores? Externos e internos 2019 (%)

Externo: se percibe como igual en un 50%, o mejor alrededor de un 20 %. El porcentaje de los que lo consideran peor se reduce a un 3,3%

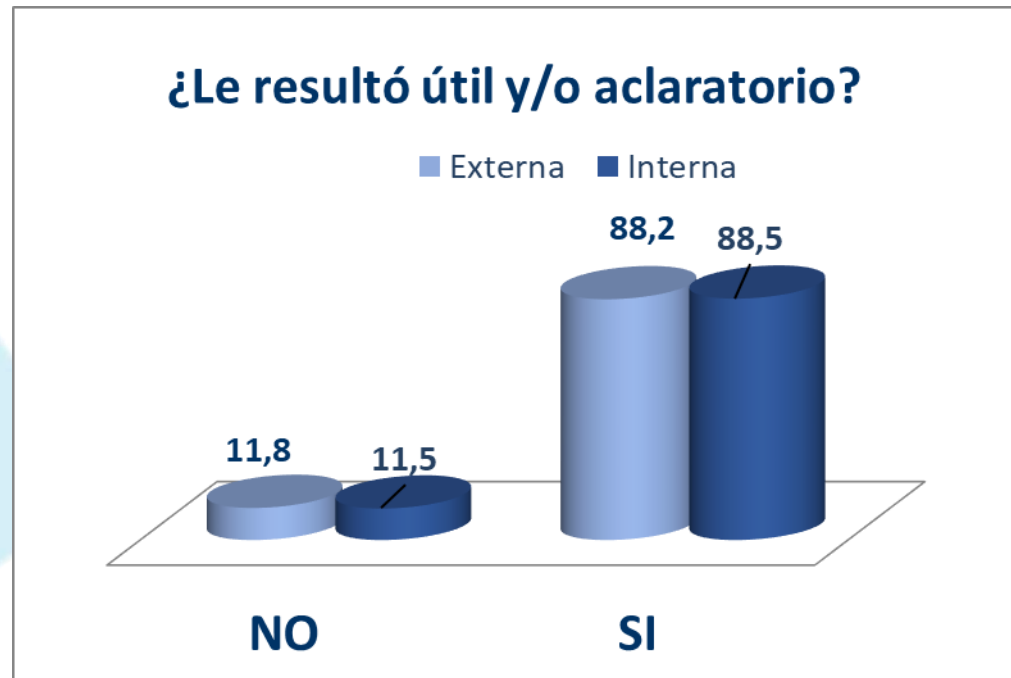
Interno: El 56% lo consideran igual. Muy importante el 33% estima que ha mejorado y el 7% que ha empeorado



### 3.5 Si solicitó informe técnico ¿le resultó útil y/o aclaratorio? 2019 (%)

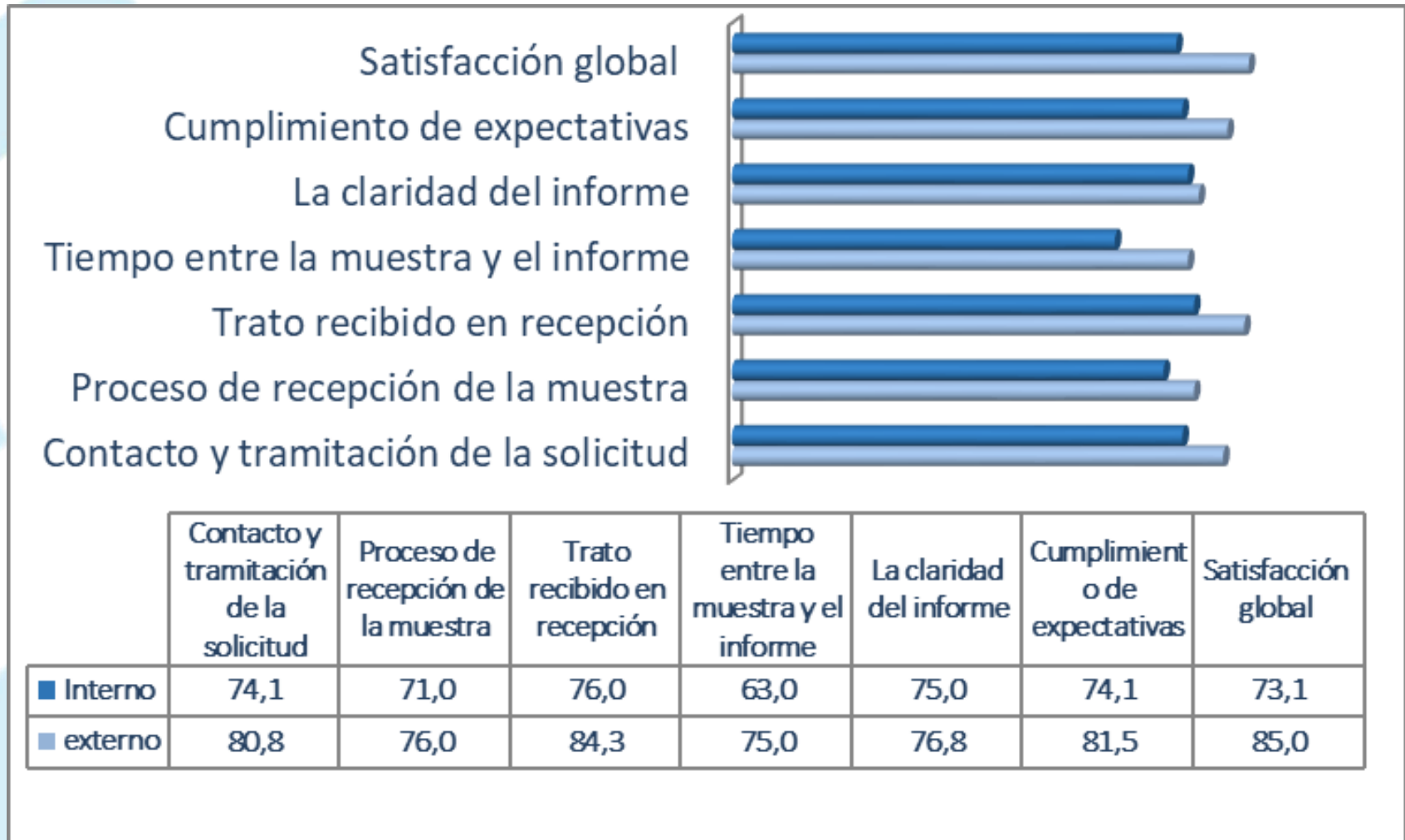
El resultado es muy **satisfactorio**.  
les resultó útil y  
aclaratorio al 88%

Externa n=17  
Interna n=26



## 3.6 Satisfacción con diferentes aspectos del LSP

### 3.6.1 Índice Sintético de Satisfacción (IS) interno y externo



Encuesta interna, todos los ítems evaluados alcanzan la posición de bueno o muy bueno a excepción del tiempo entre la entrega de la muestra y la recepción del informe que es regular.

Encuesta externa, la posición es la misma buena o muy buena y la satisfacción global alcanza la excelencia

### 3.6.1 Índice Sintético de Satisfacción externo (IS)

Variables	IS
Orientación sobre los ensayos	72,3
Claridad de la Oferta Analítica	81,0

Las variables alcanzan la posición de bueno o muy bueno.

### 3.6.2 Índice Neto de Satisfacción. 2019 (%)

	Detractores 0 a 6	Pasivos 7 y 8	Promotores 9 y 10	NPS
<b>Externos</b>	10,0	20,0	70,0	60,0
Empresa	5,9	23,5	70,6	64,7
Organismos Públicos	0,0	20,0	80,0	80,0
Particulares	25,0	12,5	62,5	37,5
<b>Internos</b>	30,8	11,5	57,7	26,9



### 3.6.3 Medida de regresión lineal multivariante. 2019 (%)

Externo. El 75% de la satisfacción global la predice la variable “La facilidad para el contacto y tramitación de la solicitud ”

Interno. El 80,9% de la satisfacción global la explica la variable “El tiempo transcurrido entre la entrega de la muestra hasta la fecha de emisión del informe analítico”

#### 4. Aportaciones de las personas encuesta externa

Texto libre	n
Hay poco conocimiento de la existencia de este tipo de servicio, por la falta de atrevimiento de las personas de esta sociedad para hacer una consulta.	1
La información recibida, fue muy rápida, con gran amabilidad y profesionalidad. Gracias	1
Solicitamos varios presupuestos y nos aclararon todas las dudas.	1
Muy caro.	1
El servicio recibido por teléfono no me resultó nada útil. La información que me mandaron para realizar el análisis tampoco.	1
Un poco más de claridad cuando el resultado es negativo.	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

#### 4. Aportaciones de las personas encuesta interna

Texto libre Internos	n
<b>Quitar restricciones de número de muestras recepcionadas a la semana, o semanas que no se pueden realizar los muestreos.</b>	<b>4</b>
<b>Fraccionamiento muestras por parte del laboratorio. Limitación en la toma de muestra por día.</b>	<b>2</b>
<b>Mayor celeridad en recepcionar los resultados analíticos. Puede que no sea problema del Laboratorio sino de otras estancias por donde deben pasar los informes.</b>	<b>1</b>
<b>Muy buena colaboración y disposición para trabajar y resolver las incidencias que se plantean.</b>	<b>1</b>
<b>Solicitaría que el informe técnico fuera más claro y conciso.</b>	<b>1</b>

## 5. Conclusiones

### Forma de contactar con el LSP

Las empresas se enteran por otras personas, los organismos públicos por otras personas y por la página web y los particulares por página web, son los únicos que utilizan el 010.

### Tipo de muestras

Los particulares envían un 87,5% muestras de agua, sin embargo los organismos públicos el 60% son alimentos y las empresas un 50%.

### Valoración del LSP comparado con años anteriores

En general se percibe como igual en un 50%, y mejor alrededor de un 20%. Quienes lo perciben como peor se reduce a un 3,3%.

### Informe Técnico

El resultado es muy satisfactorio.

Solicitaron informe técnico el 57% y de estos le resultó útil y aclaratorio al 88%.

## Satisfacción con diferentes aspectos de la atención del LSP

Encuesta externa: Todos las variables alcanzan la posición de buena o muy buena y la satisfacción global la excelencia.

Encuesta interna: Todos las variables alcanzan la posición de buena o muy buena y “El tiempo desde la entrega de la muestra hasta la recepción del informe analítico”, que se queda en un regular.

**NPS.** Encuesta externa: El 60% recomendará el uso del Laboratorio de Salud Pública, en la interna el 26,9%.

### Medidas de regresión

Externo. El 75% de la satisfacción global la predice la variable “La facilidad para el contacto y tramitación de la solicitud ”

Interno. El 80,9% de la satisfacción global la explica la variable “El tiempo transcurrido entre la entrega de la muestra hasta la fecha de emisión del informe analítico”

## 6. Propuestas de Mejora

