

Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción del operador económico sometido a control por el Sistema Sanitario Público Andaluz

Desenho e validação de um questionário de satisfação do operador económico sujeito a controlo pelo Sistema de Saúde Público Andaluz

Design and validation of a questionnaire of satisfaction of the economic operator controlled by the Andalusian Public Health System

Amparo Torrecilla Rojas, Eloísa Serrano Galán, Belén Sánchez Ferrón, Juan Francisco García Barreto, Rocío Escalona Navarro, Miguel Pedregal González

Servicio Andaluz de Salud. España

Cita: Torrecilla Rojas A, Serrano Galán E, Sánchez Ferrón B, García Barreto JF, Escalona Navarro R, Pedregal González M. Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción del operador económico sometido a control por el Sistema Sanitario Público Andaluz. Rev. Salud ambient. 2021; 21(1):37-46.

Recibido: 23 de abril de 2020. **Aceptado:** 28 de diciembre de 2020. **Publicado:** 15 de junio de 2021.

Autor para correspondencia: Amparo Torrecillas Rojas.
Correo e: amparo.torrecilla.sspa@juntadeandalucia.es
Servicio Andaluz de Salud. España

Financiación: Este estudio ha sido financiado por la Fundación Progreso y Salud, dentro de la convocatoria de Proyectos de Investigación en Atención Primaria 2018.

Declaración de conflicto de intereses: Los autores señalan que no existen conflictos de intereses que hayan influido en la realización y preparación de este trabajo.

Declaraciones de autoría: Todos los autores firmantes han leído y aceptan explícitamente el contenido de la versión enviada.

Resumen

Justificación y objetivo: Diseñar y validar un cuestionario de satisfacción de la actividad de vigilancia y control de factores ambientales y alimentarios ejercida por las autoridades sanitarias y percibida por los operadores económicos sometidos a ella.

Material y método: Diseño del estudio descriptivo transversal de validación de un cuestionario de satisfacción del operador económico respecto a la actuación del agente de control oficial.

Emplazamiento: El ámbito de estudio fue el Distrito Sanitario de Atención Primaria Aljarafe-Sevilla Norte, que comprende poblaciones de Sevilla y Huelva. La actividad la prestan 58 agentes de control oficial que realizan controles en 9 689 empresas alimentarias comunitarias.

Participantes: Se realizaron encuestas telefónicas a una muestra aleatoria de 675 operadores económicos sometidos a control sanitario durante el mes de julio de 2019.

Método: El cuestionario fue diseñado por un grupo de expertos, constando de 12 preguntas cerradas con escala numérica y una pregunta abierta. Se analizó la validez de constructo, capacidad discriminante y consistencia interna.

Resultados: Se identificaron dos factores, "calidad técnica" y "calidad organizativa", que explican el 52,45 % de la varianza, con consistencia interna (alfa de Cronbach 0,808).

Conclusiones: El cuestionario reúne suficientes propiedades psicométricas como para que pueda ser considerado una herramienta útil y fiable para medir la satisfacción de los operadores económicos en relación a las actuaciones del agente de control oficial en el control sanitario.

Palabras clave: cuestionario de satisfacción; operador económico; inspección; supervisión; control sanitario.

Resumo

Justificação e objetivo: Elaborar e validar um questionário de satisfação para a vigilância e controle dos fatores ambientais e alimentares realizado pelas autoridades sanitárias à percepção dos operadores económicos a ele sujeitos.

Material e método: Desenho de estudo descritivo transversal, para validação de questionário de satisfação do operador económico, quanto ao desempenho do agente oficial de controlo.

Âmbito: A área em estudo foi o Distrito Sanitário de Cuidados de Saúde Primários de Aljarafe-Sevilla Norte, que inclui as cidades de Sevilla e Huelva. A atividade é realizada por 58 agentes oficiais de controlo, que realizam controlos em 9.689 empresas comunitárias de alimentos.

Participantes: Foram realizadas contactos telefónicos a uma amostra aleatória de 675 operadores económicos submetidos ao controlo sanitário durante o mês de julho de 2019.

Método: O questionário foi elaborado por um grupo de especialistas, composto por 12 questões fechadas com escala numérica e uma questão aberta. Foram analisadas a validade do constructo, capacidade discriminante e consistência interna.

Resultados: Foram identificados dois fatores, “qualidade técnica” e “qualidade organizacional” que explicam 52,45 % da variância, com consistência interna (alfa de Cronbach 0,808).

Conclusões: O questionário possui propriedades psicométricas suficientes para ser considerado uma ferramenta útil e confiável para medir a satisfação dos operadores económicos, em relação às ações do agente de controlo oficial pelo controlo sanitário.

Palavras-chave: questionário de satisfação; operador económico; inspeção; supervisão; controlo sanitário.

Abstract

Purpose and justification: To design and validate a questionnaire on the satisfaction with the environmental and food factor surveillance and control carried out by health authorities of the economic operators subjected to such control.

Method and materials: Designing a descriptive, cross-sectional study for the validation of a questionnaire on the economic operator's satisfaction with the official control agent's performance.

Location: The study was conducted in the Aljarafe-Sevilla Norte Primary Care Health District, which encompasses populations in Seville and Huelva. The inspection activity is carried out by 58 official control agents, who conduct inspections at 9,689 food companies in the Autonomous Community of Andalusia.

Participants: Telephone surveys were given to a random sample of 675 economic operators which were subjected to sanitary control during the month of July 2019.

Method: The questionnaire, which was designed by a group of experts, consisted of 12 closed-ended questions on a numerical scale and 1 open-ended question. Its construct validity, discriminating capacity and internal consistency were ascertained.

Results: Two factors—“technical quality” and “organizational quality”—were identified, which explain 52.45 % of the variance. The questionnaire has internal consistency (Cronbach's alpha: 0.808).

Conclusions: The questionnaire has sufficient psychometric properties to be considered a useful and reliable tool for measuring the satisfaction of economic operators with the sanitary control carried out by official control agents.

Keywords: satisfaction questionnaire; economic operator; inspection; supervision; sanitary control.

INTRODUCCIÓN

La valoración de la calidad y las actividades de mejora de los servicios ofertados son actualmente inseparables del ejercicio profesional¹.

La calidad de servicios ha sido interpretada de múltiples formas, pero el nivel de satisfacción de los

usuarios, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave y el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud².

Existen diferentes métodos que permiten conocer el nivel de satisfacción del usuario con el sistema sanitario, como son el análisis de quejas y sugerencias³

o la realización de estudios cualitativos⁴. Sin embargo, en nuestro medio, los estudios de satisfacción con los servicios sanitarios se realizan habitualmente mediante técnicas de investigación cuantitativa: cuestionarios de satisfacción⁵⁻¹².

Las directrices de nuestras Administraciones Públicas¹³, recomiendan la elaboración y publicación de encuestas de satisfacción de los operadores económicos sobre las actuaciones del Sistema Sanitario para facilitar la interacción permanente, comprensión y mejor relación con los citados operadores.

Por otra parte los cuestionarios de satisfacción requieren una serie de propiedades psicométricas que garanticen su validez y fiabilidad para poder extrapolar los resultados obtenidos a la población¹⁴⁻¹⁵. Dicha validez y fiabilidad garantizan que lo que medimos es lo que queremos medir y que son capaces de ofrecer en repetidas ocasiones resultados veraces y constantes en condiciones similares de utilización.

No se ha encontrado en la bibliografía, ninguna encuesta validada que mida la satisfacción del operador económico con la actividad de control sanitario.

El objetivo principal de este trabajo es diseñar y validar un cuestionario para conocer la satisfacción de los operadores económicos con las actuaciones de control del Sistema de Seguridad Alimentaria.

MATERIAL Y MÉTODOS

1. DISEÑO

Estudio descriptivo transversal de validación de un cuestionario de satisfacción del operador económico (OE) respecto a la actuación del agente de control oficial (ACO).

2. ÁMBITO

La población de estudio fueron los OE del Distrito Aljarafe-Sevilla Norte, del Servicio Andaluz de Salud, que comprende un área geográfica rural, con una población total de 635 110 habitantes. La actividad de vigilancia y control sanitario (inspección y supervisión) la prestan 58 ACO, veterinarios y farmacéuticos, que atienden unos 9 689 establecimientos.

3. SUJETOS DEL ESTUDIO Y TAMAÑO MUESTRAL

Partiendo de la base de datos ALBEGA, que incluye el total de OE de nuestro ámbito, se realizó un muestreo aleatorio estratificado por ACO, con una afijación simple

y proporcional. Se calculó el tamaño de la muestra en base a las 175 primeras encuestas, con una desviación típica de 4,51, una confianza del 95 % y una precisión del 1 % (n=327). Se añadió un 20 % para las posibles pérdidas estimándose un tamaño mínimo muestral de 392. Finalmente se realizaron 675 encuestas, lo que incrementa la fiabilidad de los resultados.

4. DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Se hizo una búsqueda en la biblioteca virtual del Sistema Sanitario Público Andaluz (SSPA), que incluye las bases de datos Cochrane Library, PubMed, Medline, Embase, CSIC, Fistera, Ministerio de Educación, entre otras. Utilizamos los descriptores "*public health perception*" y "*survey satisfaction economic operator*". En base a esta bibliografía científica y a los "*Procesos en protección*" (documentos orientados a cumplir con los objetivos del Plan de Calidad del SSPA), un grupo multidisciplinar de 7 expertos, formado por 2 farmacéuticos y 3 veterinarios, los cinco con funciones de control y gestión de calidad, y 2 médicos de la unidad de investigación, con demostrada capacidad y experiencia en el tema, elaboraron un listado de aspectos a evaluar. Se diseñó un cuestionario inicial de 18 ítems, cada uno puntuado del 1 al 10. Se realizó un estudio piloto sobre una muestra aleatoria de 40 OE para evaluar el grado de comprensibilidad de las preguntas, si la escala de respuesta era adecuada, si existía rechazo a contestar alguna de las preguntas y si el tiempo para hacer la encuesta era aceptable para el entrevistado. Este estudio piloto conllevó algunos cambios menores en la formulación de las preguntas, elaborándose la versión final del cuestionario con 11 ítems puntuado cada uno del 1 al 5, siendo 1 la respuesta peor valorada y 5 la mejor. Se incluyeron además: una pregunta para ser utilizada como criterio de referencia, "*Valore en general al inspector*"; una última pregunta abierta solicitando sugerencias; y 4 preguntas sociodemográficas (edad, sexo, formación, cargo en la empresa). El cuestionario comprende todos los aspectos de una visita de inspección/supervisión a un establecimiento.

La encuesta se realizó por teléfono, durante el mes de julio de 2019, por una única persona especializada en encuestas. Si alguna llamada no respondía, se pasaba al siguiente de la selección aleatoria. Todas las encuestas fueron grabadas, incluyendo el consentimiento informado previo a la encuesta. Las respuestas fueron mecanizadas en una base de datos diseñada para el estudio en formato *Excel*.

5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

- Descriptivo: Para describir variables cualitativas, se utilizó frecuencias absolutas y relativas (en forma de porcentajes). Para las cuantitativas, media y desviación típica.

- **Inferencial:** Se calcularon intervalos de confianza al 95 %. Para comparar dos medias se utilizó el test de la t-Student. Para más de dos medias, análisis de la varianza (ANOVA). Para determinar la relación entre dos variables cuantitativas, se utilizó la regresión lineal simple y el coeficiente de correlación de Pearson. Se verificaron las condiciones de aplicación.
- **Validación del cuestionario de satisfacción:** Para la validación del nuevo constructo se utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx. Se comprobaron los supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Se consideró apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 para el índice KMO y significativo un $p < 0,05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad valores por encima de 0,7¹⁶. Se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, considerando todos los contrastes a dos colas y un nivel de significación estadística del 5 %.

El estudio cuenta con el consentimiento informado de todos los operadores económicos encuestados, recogido en cada llamada telefónica previamente a la encuesta, y cada una de ellas está grabada y almacenada bajo custodia de la investigadora principal del proyecto. En todo momento se ha respetado el derecho a la privacidad de las personas encuestadas. Además, se han seguido los protocolos establecidos en nuestro centro de trabajo para acceder a los datos de los operadores económicos.

RESULTADOS

La tabla 1 presenta las características sociodemográficas de los OE. Los OE presentan una edad media de 45 años y desviación típica 13,14. El 57,8 % fueron hombres y

el 42,2 % mujeres. El nivel de estudios fue decreciendo desde primaria (27,4 %), secundaria (25,2 %), bachiller/formación profesional (24,3 %) y universitaria (22,5 %).

Tabla 1: Características sociodemográficas de los operadores económicos (OE)

Edad media (DT)	45 (13.137)
Sexo	N (%)
Hombre	390 (57,8)
Mujer	285 (42,2)
Nivel de estudios	N (%)
Primaria	185 (27,4)
Secundaria	170 (25,2)
Bachiller/Formación profesional	164 (24,3)
Universitaria	152 (22,5)
No sabe/no contesta	4 (0,59)
Cargo en la empresa	N (%)
Titular/propietario	406 (60,15)
Gerente/ director/ encargado/responsable	164 (24,29)
Empleado	99 (14,67)
Asesor en higiene	4 (0,59)
No sabe/no contesta	2 (0,29)
Tipo de control	N (%)
Inspección	590 (87,4)
Supervisión	85 (12,6)
Tipo de establecimiento	N (%)
Industria	149 (22,1)
Restauración	284 (42,1)
Minoristas	202 (29,9)
Establecimientos con instalaciones con riesgo de legionella, empresas de aguas, químicos, piscinas.	40 (5,9)

Tabla 2: Resultados del análisis factorial

	Factores	
	1	2
LE ESCUCHA Y TIENE EN CUENTA SUS APORTACIONES	0,808	
RECIBE INFORMACIÓN/ASESORAMIENTO ANTE LAS DUDAS QUE LE SURGEN	0,792	
RECIBE UN TRATO CORDIAL, RESPETUOSO Y PROFESIONAL	0,779	
LE INFORMA CLARAMENTE DE LOS ASPECTOS DE LA VISITA	0,773	
LE DA LA INFORMACIÓN POR ESCRITO CON LETRA CLARA	0,523	
LA VISITA DEL INSPECTOR INTERRUMPE LO MENOS POSIBLE SU ACTIVIDAD	0,520	
LA INSPECCIÓN SANITARIA BENEFICIA A SU EMPRESA	0,491	
LA INSPECCIÓN SANITARIA BENEFICIA AL CIUDADANO DE A PIE	0,485	
SABE COMO CONTACTAR CON EL INSPECTOR O DONDE ACUDIR ANTE UNA DUDA	0,409	
TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS SIMILARES SON CONTROLADOS EN IGUAL MEDIDA		0,803
TODOS LOS INSPECTORES DE SANIDAD PIDEN LO MISMO		0,739

El análisis factorial identificó una estructura en dos factores, con una medida de adecuación muestral de KMO de 0,89, y prueba de esfericidad de Bartlett $p < 0,001$. El primer factor, denominado “calidad técnica” contiene 9 ítems y explica el 41,4 % de la varianza, y el segundo factor, denominado “calidad organizativa”, incluye 2 ítems y explica el 11 % de la varianza. En total ambos factores explican el 52,45 % de la varianza. La tabla 2 muestra los resultados del análisis factorial.

Para evaluar la consistencia interna se obtuvo un valor alfa de Cronbach para el cuestionario de 0,808. Los valores de correlación ítem-total oscilaron entre 0,325 y 0,618, excepto en la pregunta “Sabe como contactar con el inspector o donde acudir ante una duda”, en la que oscilaron entre 0,224 y 0,311.

El valor alfa de Cronbach para el factor 1 fue de 0,821 ($n=671$) oscilando los valores de correlación ítem-total entre 0,301 y 0,614, y $p < 0,001$. El valor alfa de Cronbach para el factor 2 fue 0,572 ($N=616$) y un valor de correlación ítem-total de 0,402, y $p < 0,001$.

1. VERSIÓN FINAL DEL CUESTIONARIO

Como resultado del proceso de validación se obtuvo un cuestionario final (anexo 1) compuesto por 11 ítems que determinan dos factores. Cada uno de los ítems puntúa en una escala del 1 al 5. La puntuación final del cuestionario se obtiene como la media de la puntuación de todos los ítems.

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las puntuaciones de cada pregunta del cuestionario y la valoración global, con respecto a todas las variables del OE (edad, sexo, formación, tipo de control, tipo de establecimiento y cargo en la empresa).

DISCUSIÓN

En este trabajo se presenta un cuestionario diseñado específicamente para conocer la satisfacción de los OE sometidos a control (inspección/supervisión) por ACO del Sistema Sanitario Público Andaluz (SSPA). El cuestionario presenta la ventaja de un número reducido de preguntas, es fácilmente comprensible por los encuestados y se puede responder en un tiempo medio de tres minutos. La utilización de una escala de respuesta de 1 a 5 resulta sencilla e intuitiva para el encuestado.

El cuestionario permite obtener una media de satisfacción del proceso de inspección/supervisión global incluyendo aspectos técnicos y organizativos, y se puede aplicar a cualquier tipo de establecimiento sometido a control por los agentes de la Administración Sanitaria.

El grupo de expertos que diseñó el cuestionario, tuvo en cuenta la adecuación de los temas incluidos, la orientación acertada de las preguntas, la correcta concepción de los conceptos evaluados, y la comprensión de redacción, entre otras cuestiones¹⁷. El pre-test o prueba piloto realizado previamente en una pequeña muestra nos permitió probar su funcionamiento en el campo, de forma que pudimos mejorar las respuestas simplificando la redacción de las preguntas, utilizando un lenguaje más coloquial y menos técnico. Pasamos de 18 ítems a 11 para evitar redundancia en preguntas y respuestas, y así disminuimos el tiempo de duración de la encuesta, clave para que el entrevistado no se cansara y evitar contestaciones mecánicas. La reducción de la escala también facilitó la realización de las encuestas.

El tamaño muestral superó ampliamente el valor mínimo calculado¹⁸, lo que incrementa la fiabilidad de los resultados.

El cuestionario ha demostrado tener una buena estructura factorial, una buena capacidad predictiva y una alta consistencia interna. La estructura en dos factores que resulta del análisis factorial exploratorio de componentes¹⁹⁻²⁰, refleja un primer factor, denominado “calidad técnica”, que incluye aspectos relacionados propiamente con la actuación del inspector (ACO) durante la visita al establecimiento o inspección, como son el trato, la información y calidad científico-técnica. En este factor se engloban variables más dependientes del ACO y del propio acto de inspección. A pesar de que los valores de correlación ítem-total en la pregunta “Sabe como contactar con el inspector o donde acudir ante una duda” fueron inferiores al resto (oscilaron entre 0,224 y 0,311), esta pregunta se mantuvo en el cuestionario por la importancia que tiene que el OE tenga acceso a la Administración, y depende del propio ACO para que se le facilite. El segundo factor denominado “calidad organizativa” incluye 2 ítems con aspectos de la organización de las inspecciones, como es la frecuencia de las visitas o la homogeneidad de criterios entre los diferentes inspectores que visitan el mismo establecimiento. En este factor se reúnen aspectos más relacionados con la coordinación de los ACO y la gestión. Esta estructura en dos factores representa un equilibrio entre explicar el máximo de porcentaje de varianza y utilizar un modelo parsimonioso.

La fiabilidad del cuestionario medida mediante el alfa de Cronbach aportó un valor superior al 0,8, mejorable tras la exclusión de las variables del factor 2, “calidad organizativa”, que fue de 0,821. Sin embargo, el grupo de expertos consideró conveniente no excluir el factor 2 ya que las respuestas a la pregunta libre, que no se analizan en este trabajo, reflejaron una gran preocupación de los OE por la frecuencia de las visitas y la homogeneidad de criterios entre los diferentes inspectores que visitan sus establecimientos, siendo precisamente estos aspectos

los más susceptibles de mejora. Por otro lado el valor de 0,808 indica que el cuestionario presenta una elevada consistencia interna a pesar de mantener el factor 2.

Según los resultados obtenidos, podemos afirmar que el cuestionario elaborado es una herramienta útil y confiable para medir la satisfacción del OE con los controles sanitarios a los que es sometido por la administración, por lo que podemos recomendar su aplicación. No obstante, como en cualquier otro instrumento de estas características, es necesario que su utilización se haga en condiciones semejantes a aquellas en las que ha sido validado ya que su aplicación en otros contextos puede requerir una adaptación²¹.

Este cuestionario puede mejorar la colaboración entre OE y administración sanitaria, en cumplimiento de los requisitos impuestos desde instituciones europeas y norteamericanas, y servir como medida de calidad de las inspecciones. Esta medida puede repercutir también positivamente en la seguridad de la población general.

ANEXO 1. INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen la colaboración prestada para la realización de este trabajo a Luis Luque, responsable de investigación del Distrito Sanitario Aljarafe-Sevilla Norte; María Coronel, responsable de investigación de FISEVI; José Vela Ríos, Jefe de Servicio de Salud Ambiental de la Consejería de Salud de Andalucía; y Antonio Hernández, Jefe de la Unidad de Salud Pública, del Distrito sanitario Aljarafe-Sevilla Norte.

BIBLIOGRAFÍA

- Martínez A, Van-Dick MA, Nápoles F, Robles J, Ramos A, Villaseñor I. Towards a strategy for quality assurance: satisfaction in the utilization of medical care. *Cad SaudePublica*. 1996; 12:399-403.
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *J Retailing*. 1988; 6:12-37.
- Pascual L, Uris J, Alfonso MD, Sanmartín D, Sanz J, Campos C. Las reclamaciones y las hojas de sugerencias como método de incorporación de la opinión del usuario en atención primaria. Comparación con la perspectiva de los profesionales. *Aten Primaria*. 1995; 15:421-5.
- Saturno PJ. Los métodos de participación del usuario en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Esp Salud Pública*. 1995; 69:163-75.
- Samarà L. Adaptación y validación de dos cuestionarios específicos para la evaluación de la calidad de vida en pacientes pediátricos con patología adenoamigdal. Barcelona; Base de datos TDX (Tesis Doctorals en Xarxa), 2019.
- Garcimartín P. Adaptación cultural y validación al español del cuestionario "Patientempowerment in long-termcondition". Barcelona; Base de datos TDX (Tesis Doctorals en Xarxa), 2018.
- Mercadal L. Validación y aplicabilidad clínica del Cuestionario de Evaluación de las Relaciones Familiares Básicas (CERFB) en los trastornos relacionados con sustancias. Barcelona; Base de datos TDX (Tesis Doctorals en Xarxa), 2018.
- Escatllar M. Adaptación y validación de un cuestionario para medir la satisfacción del tratamiento de fisioterapia en atención primaria. Barcelona; Base de datos TDX (Tesis Doctorals en Xarxa), 2017.
- Granado de la Orden S, Rodríguez Rieiro C, Olmedo Lucerón MC, Chacón García A, Vigil Escribano D, Rodríguez Pérez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Rev Esp Salud Pública*. 2007; 81: 637-45.
- Fatima I, Humayun A, Iqbal U, Shafiq M. Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *Int J Qual Health Care*. 2019; 31(1):11-29.
- Al-Neyadi S, Abdallah S, Malik M. Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL. *International Journal of Healthcare Management*. 2018; 11:96-105.
- Kurniawan A, Setiawati F, Rahardjo A, Maharani DA, Andreas P. Relation between Health Insurance Systems to User Satisfaction in Dental Health Service. *J Int Dent Med Res*. 2018; 11(1):157-61.
- Estrategia de Seguridad Alimentaria en Andalucía 2018-2022. Consejería de Salud Junta de Andalucía. 2018.
- Casa J, Repullo JR, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*. 2003; 31(8):527-38.
- Casa J, Repullo JR, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II). *Aten Primaria*. 2003; 31(9): 592-600.
- Martín Arribas MC. Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas Profesión* 2004; 5(17):23-29.
- Villavicencio-Caparó E, Ruiz-García V, Cabrera-Duffaut A. Validación de cuestionarios. *Revista OACTIVA UC Cuenca*. 2016; 1(3): 75-80.
- Osborne JW, Costello AB. Sample size and subject to item ratio in principal components analysis. *Pract Assess Res Evaluation*. 2004; 9(11).
- Osborne JW. What is Rotating in Exploratory Factor Analysis? *Pract Assess Res Evaluation*. 2015; 20(2).
- Beaujean A. Factor Analysis using R. *Pract Assess Res Evaluation*. 2013; 18(4).
- Ruiz MA, Pardo A, Martínez de la Casa JM, Polo V, Esquirol J, Soto J. Adaptación cultural y validación al español del cuestionario de síntomas de glaucoma: Glaucoma Symptom Scale, (GSS). *Med Clin*. 2009; 132(3):89-97.

ANEXO 1 INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Nº ALBEGA

→ TIPO ESTABLECIMIENTO: MINORISTA/ RESTAURACIÓN/ INDUSTRIA/ LEGIONELLA/ PISCINA/
QUÍMICOS/ AGUA/ OTROS (ESPECIFICAR)

→ INSPECCIÓN/ SUPERVISIÓN

→ SEXO /EDAD

→ FORMACIÓN: PRIMARIA/ SECUNDARIA/ UNIVERSITARIA

→ CARGO EN LA EMPRESA:

Esta encuesta es para mejorar la calidad de los controles sanitarios por lo que le ruego que haga un esfuerzo por responder con el mayor interés posible.

Puntúe del 1 al 5 su satisfacción, siendo 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho, las siguientes cuestiones.

		1	2	3	4	5
1	Recibe un trato cordial, respetuoso y profesional por parte del inspector					
2	Sabe cómo contactar con el inspector o dónde acudir ante una duda					
3	La visita del inspector interrumpe lo menos posible su actividad					
4	Le informa claramente de todos los aspectos de la visita					
5	Le da la información por escrito con letra clara					
6	Le escucha y tiene en cuenta sus aportaciones					
7	Recibe información/asesoramiento ante las dudas que le surgen					
8	Todos los inspectores de sanidad piden lo mismo					
9	Todos los establecimientos similares son controlados en igual medida					
10	La inspección sanitaria beneficia a su empresa					
11	La inspección sanitaria beneficia al ciudadano de a pie					
12	Valore en general al inspector					
13	Comente lo que considere					

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO

TITULO: DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN COMO MEDIDA DE LA CALIDAD DE LA ACTIVIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL DE FACTORES AMBIENTALES Y ALIMENTARIOS EN ATENCIÓN PRIMARIA PERCIBIDA POR LOS OPERADORES ECONÓMICOS SOMETIDOS A ELLA

Le proponemos participar en un estudio que se está realizando en el Distrito Aljarafe-Sevilla Norte para conocer la satisfacción con las actuaciones de los inspectores sanitarios.

Para ello solo tendrá que contestar a una encuesta telefónica. Estas encuestas se harán en los siguientes 3 días tras haber sido inspeccionados o supervisados por inspectores de sanidad.

Durante la encuesta se le preguntarán cuestiones relacionadas con la actuación de los inspectores durante la visita a su establecimiento.

Sus datos serán recogidos por el encuestador. Solo serán conocidos por este y por el equipo que realiza el estudio. Se guardará siempre la confidencialidad en lo referente a cualquier información que usted nos de y los datos serán tratados conforme al Reglamento 2016/679, de protección de datos.

Durante todo el estudio estaremos siempre a su disposición para resolver cualquier duda o pregunta que le surja amparo.torrecilla.sspa@juntadeandalucia.es.

Su participación será siempre voluntaria y si en algún momento desea abandonar el estudio, ello no influirá nunca en el trato hacia usted y a su empresa.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nº ALBEGA

TLF. CONTACTO:

TITULO: VALIDACIÓN DE UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, DE LA ACTIVIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL DE FACTORES AMBIENTALES Y ALIMENTARIOS EN ATENCIÓN PRIMARIA PERCIBIDA POR LOS OPERADORES ECONÓMICOS SOMETIDOS A ELLA

Don/Doña.....con
DNI....., como representante de la
empresa.....

**TIPO ESTABLECIMIENTO: MINORISTA/ RESTAURACIÓN/ INDUSTRIA/ LEGIONELLA/ PISCINA/
QUÍMICOS/ AGUA/ OTROS (ESPECIFICAR)**

INSPECCIÓN/ SUPERVISIÓN

CARGO EN LA EMPRESA:

Manifiesto que:

- He leído y comprendido la hoja de información que se me ha enviado sobre el estudio.
- He podido hacer preguntas sobre el estudio y se me han aclarado mis dudas.
- He recibido información en cantidad y calidad suficiente sobre el estudio.
- Comprendo que los datos que se recojan no serán conocidos más que por el encuestador y los miembros del equipo que realizarán el estudio. Se guardará siempre el secreto profesional.
- Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio en el momento que lo desee, sin que esto repercuta en mis derechos.

Por todo lo anterior, acepto y doy libremente mi consentimiento para participar en el estudio.

Firma del representante:

Dr/Dra.....CÓDIGO INSPECTOR.....

Miembro del equipo que realiza el estudio y da información al operador económico.

Firma del investigador:

Fecha __/__/__ __
día mes año