

## 1 Satisfacción del Usuario

Las métricas principales para evaluar la satisfacción del usuario con el software incluyen el Net Promoter Score (NPS), que mide la disposición de los usuarios a recomendar el software; las encuestas de satisfacción, que recopilan opiniones detalladas sobre la usabilidad y el rendimiento; la tasa de retención de usuarios, que indica la fidelidad de los usuarios al software; las calificaciones y reseñas públicas, que reflejan la percepción general del producto; y las métricas de usabilidad, que evalúan la facilidad de uso y la eficiencia del software. Estas métricas proporcionan una visión completa de la experiencia del usuario y ayudan a las empresas a mejorar continuamente su producto para satisfacer mejor las necesidades de sus usuarios.

## 2 Definición de Métricas:

Las métricas en la satisfacción del usuario son herramientas utilizadas para medir y evaluar cómo los usuarios experimentan y perciben un producto, servicio o experiencia específica. Estas métricas proporcionan datos cuantitativos y cualitativos que permiten a las empresas entender mejor las necesidades y expectativas de sus usuarios, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar la satisfacción general del usuario.

## 3 Tipos de Métricas:

Las métricas en satisfacción del usuario son herramientas para medir cómo los usuarios perciben un producto o servicio. Los tipos principales incluyen:

1. Net Promoter Score (NPS): Mide la disposición de los usuarios a recomendar el producto.
2. Encuestas de Satisfacción: Recopilan opiniones detalladas sobre la experiencia del usuario.
3. Tasa de Retención de Usuarios: Indica cuántos usuarios continúan utilizando el producto.
4. Calificaciones y Reseñas: Opiniones públicas que reflejan la satisfacción del usuario.
5. Métricas de Usabilidad: Evalúan la facilidad de uso y eficiencia del producto.

## 4 Aplicación de las Métricas:

Las métricas de satisfacción del usuario se utilizan para evaluar y mejorar la experiencia que los usuarios tienen con productos o servicios. Por ejemplo, una empresa de software puede implementar encuestas periódicas de satisfacción del usuario para medir cómo los clientes perciben la usabilidad, el rendimiento y el soporte del producto. Estas métricas proporcionan datos concretos que permiten a la empresa identificar áreas de mejora y tomar acciones específicas para optimizar la satisfacción del usuario.

## 5 Limitaciones de las Métricas:

Sin embargo, estas métricas también tienen limitaciones importantes. Por ejemplo, la interpretación subjetiva de las respuestas puede variar entre diferentes usuarios, lo que puede llevar a conclusiones sesgadas o incompletas sobre la verdadera satisfacción del usuario. Además, la participación selectiva de los usuarios en las encuestas puede sesgar los resultados hacia experiencias extremas, como usuarios muy satisfechos o muy insatisfechos, lo que puede no representar de manera precisa la experiencia promedio del usuario.

## BIBLIOGRAFÍA

Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Health*. 2015;135:243—50, <http://dx.doi.org/10.1177/1757913915594196>.

Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*. 2020;2020:2473469, <http://dx.doi.org/10.1155/2020/2473469><http://dx.doi.org/10.1155/2020/2473469>

Cleary PD, Edgman-Levitan S, Roberts M, Moloney TW, McMullen W, Walker JD, et al. Patients evaluate their hospital care: a national survey. *Health Aff (Millwood)*. 1991;10:254—67, <http://dx.doi.org/10.1377/hlthaff.10.4.254>.

Watson Sinyiza F, Kaseka PU, Chisale MRO, Chimbatata CS, Mbakaya BC, Kamudumuli PS, et al. Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2022;22:695, <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>.

Tabla 1 Características y calificación de la satisfacción en la atención de los usuarios

Características			Nivel de satisfacción							Total	Valor de p <sup>a</sup>
			Menor calificación	Muy mala calificación	Mala calificación	Calificación indiferente	Buena calificación	Muy buena calificación	Mayor calificación		
Edad	18 – 29	Recuento	11	6	22	75	78	52	127	371	0,532
		% dentro de Edad	3,0%	1,6%	5,9%	20,2%	21,0%	14,0%	34,2%	100,0%	
Sexo	Masculino	Recuento	6	5	8	50	41	24	68	202	0,279
		% dentro de Sexo	3,0%	2,5%	4,0%	24,8%	20,3%	11,9%	33,7%	100,0%	
	Femenino	Recuento	5	1	14	25	37	28	59	169	0,000
		% dentro de Sexo	3,0%	0,6%	8,3%	14,8%	21,9%	16,6%	34,9%	100,0%	
Nivel Educativo	Secundaria	Recuento	3	1	7	9	14	9	10	53	
		% dentro de Nivel Educativo	5,7%	1,9%	13,2%	17,0%	26,4%	17,0%	18,9%	100,0%	
	Superior Técnico	Recuento	1	0	1	9	16	11	29	67	
		% dentro de Nivel Educativo	1,5%	0,0%	1,5%	13,4%	23,9%	16,4%	43,3%	100,0%	
	Superior Universitario	Recuento	7	5	14	57	48	32	88	251	
		% dentro de Nivel Educativo	2,8%	2,0%	5,6%	22,7%	19,1%	12,7%	35,1%	100,0%	
	Ninguno	Recuento	0	0	7	11	15	9	23	65	0,862
		% dentro de Tipo de Seguro	0,0%	0,0%	10,8%	16,9%	23,1%	13,8%	35,4%	100,0%	
Tipo de Seguro	SIS	Recuento	11	5	15	61	62	41	99	294	0,560
		% dentro de Tipo de Seguro	3,7%	1,7%	5,1%	20,7%	21,1%	13,9%	33,7%	100,0%	
	SOAT	Recuento	0	1	0	3	1	2	5	12	
		% dentro de Tipo de Seguro	0,0%	8,3%	0,0%	25,0%	8,3%	16,7%	41,7%	100,0%	
Tipo de afiliado	Nuevo	Recuento	6	4	14	51	53	30	79	237	0,107
		% dentro de Tipo de afiliado	2,5%	1,7%	5,9%	21,5%	22,4%	12,7%	33,3%	100,0%	
	Continuador	Recuento	5	2	8	24	25	22	48	134	
		% dentro de Tipo de afiliado	3,7%	1,5%	6,0%	17,9%	18,7%	16,4%	35,8%	100,0%	
Realizó la atención	Enfermera	Recuento	5	2	8	32	34	21	62	164	0,107
		% dentro de Realizó la atención	3,0%	1,2%	4,9%	19,5%	20,7%	12,8%	37,8%	100,0%	
	Obstetra	Recuento	0	0	4	6	3	1	6	20	
		% dentro de Realizó la atención	0,0%	0,0%	20,0%	30,0%	15,0%	5,0%	30,0%	100,0%	
	Médico	Recuento	6	4	10	37	41	30	59	187	
		% dentro de Realizó la atención	3,2%	2,1%	5,3%	19,8%	21,9%	16,0%	31,6%	100,0%	

SIS: Sistema Integral de Salud; SOAT: Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

Figure 1: ANEXO