

Análisis de la Encuesta de Satisfacción del Usuario

Alonzo Encarnacion

A continuación, exploraremos en detalle los resultados clave de nuestra encuesta más reciente.





Introducción

Se realizó un análisis exploratorio de datos sobre los resultados de una encuesta aplicada a usuarios de un servicio de salud, con el objetivo de identificar áreas de mejora y evaluar la satisfacción general.

La encuesta de servicio de rayos x busca mejorar la experiencia del usuario.

Data Cleaning



Metodología de Limpieza y Preprocesamiento de Datos

Codificación Categórica

Se corrigieron problemas de codificación en las variables categóricas.

Gestión de Nulos y Duplicados

Se eliminaron duplicados y se gestionaron valores nulos, reemplazando los faltantes por 0 donde correspondía.

Normalización de Variables

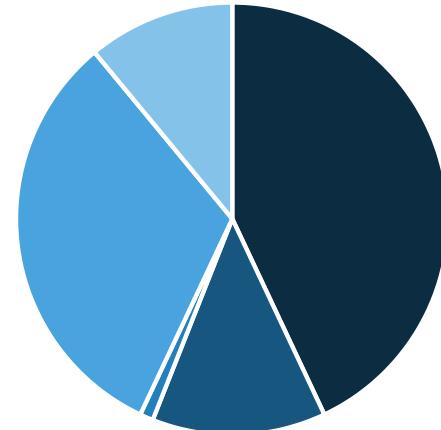
Se renombraron columnas para mayor claridad y se convirtieron variables numéricas a su tipo adecuado.

Perfiles Demográficos de Nuestros Usuarios



Edad Predominante

El grupo de "55 o más años" fue el más grande.



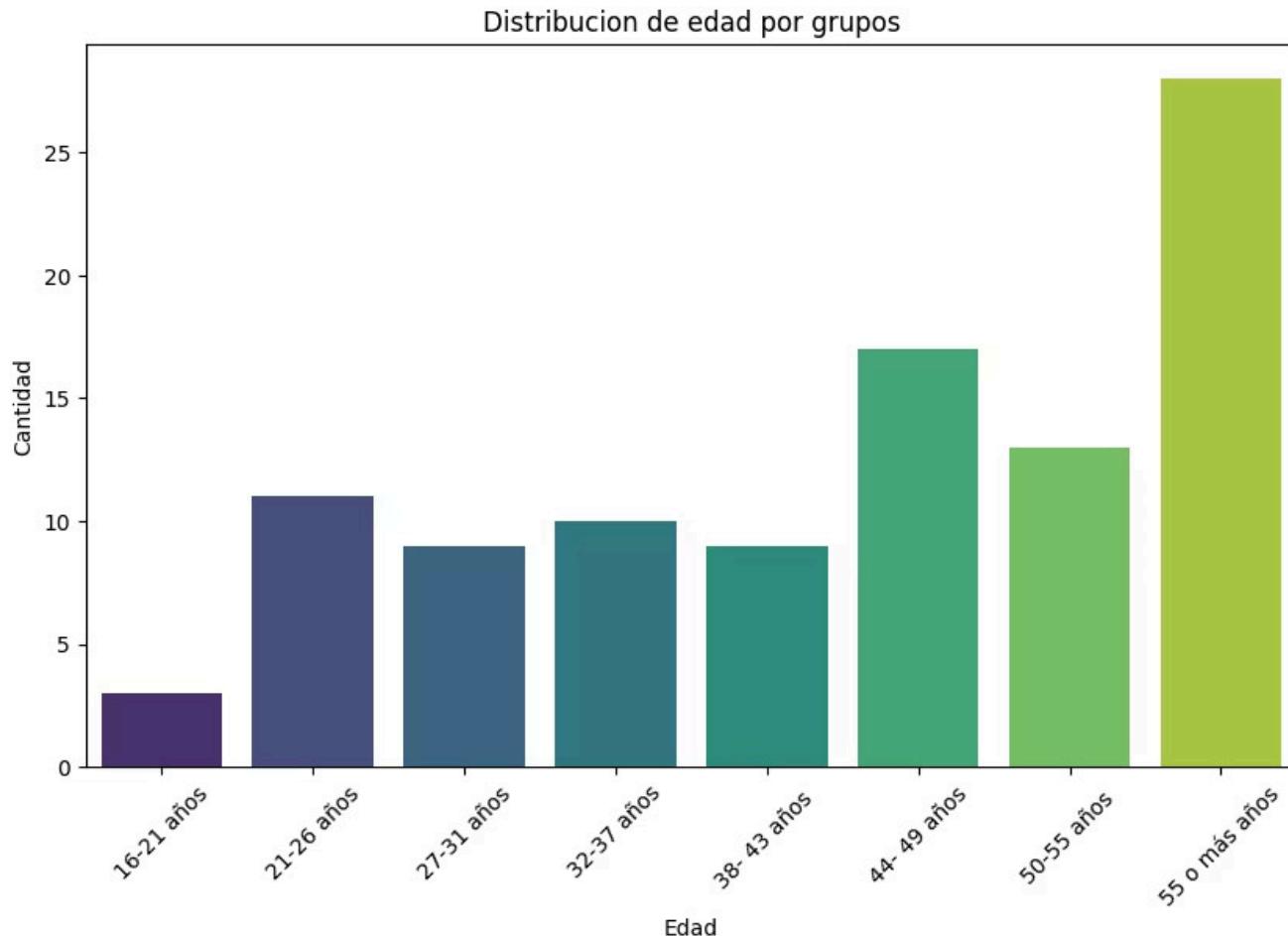
■ Secundario ■ Universitario ■ Maestria
■ Primario ■ Tecnico

La mayoría de los encuestados completaron el nivel secundario.



Género Mayoritario

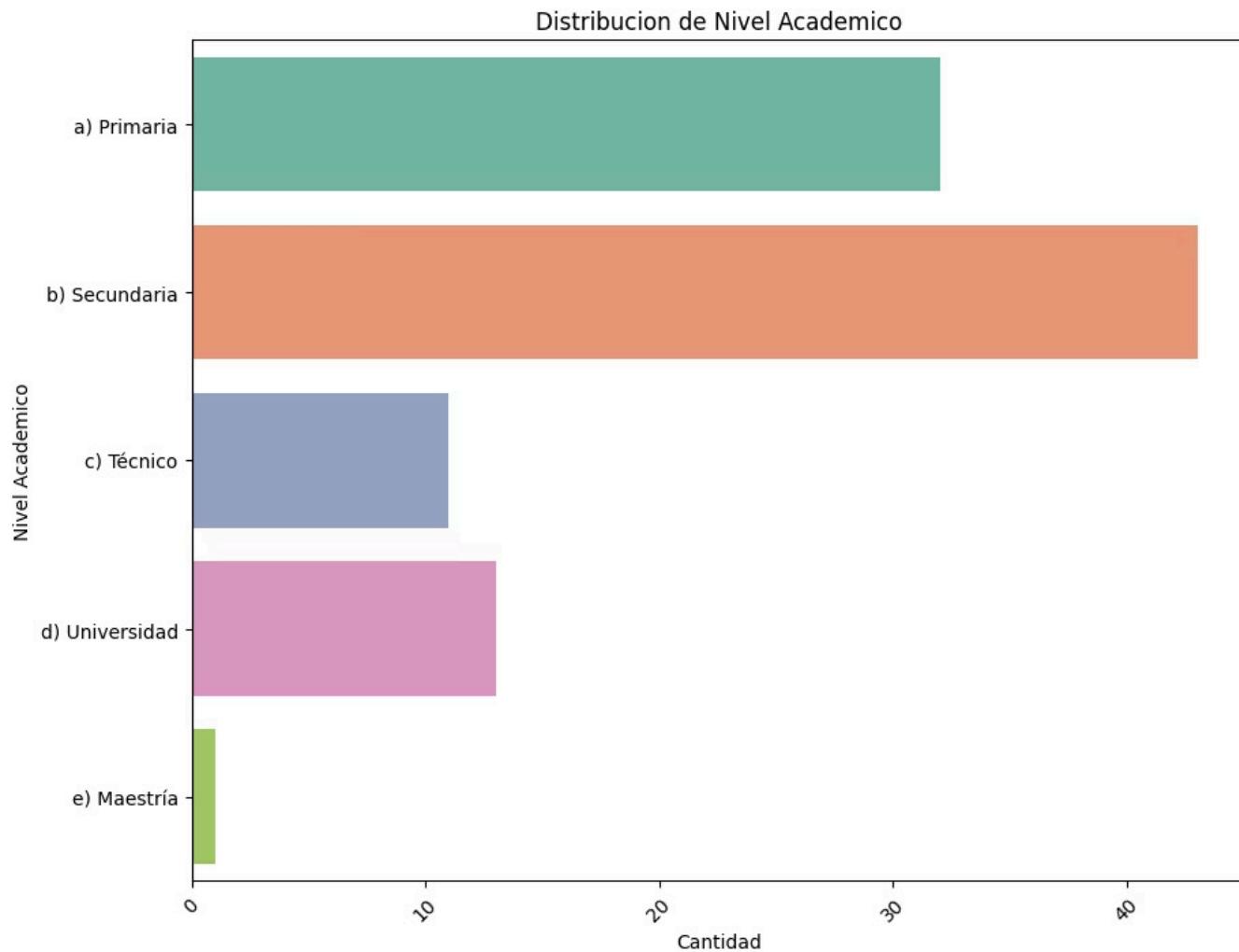
La muestra de encuestados fue predominantemente femenina.



Grupos edad

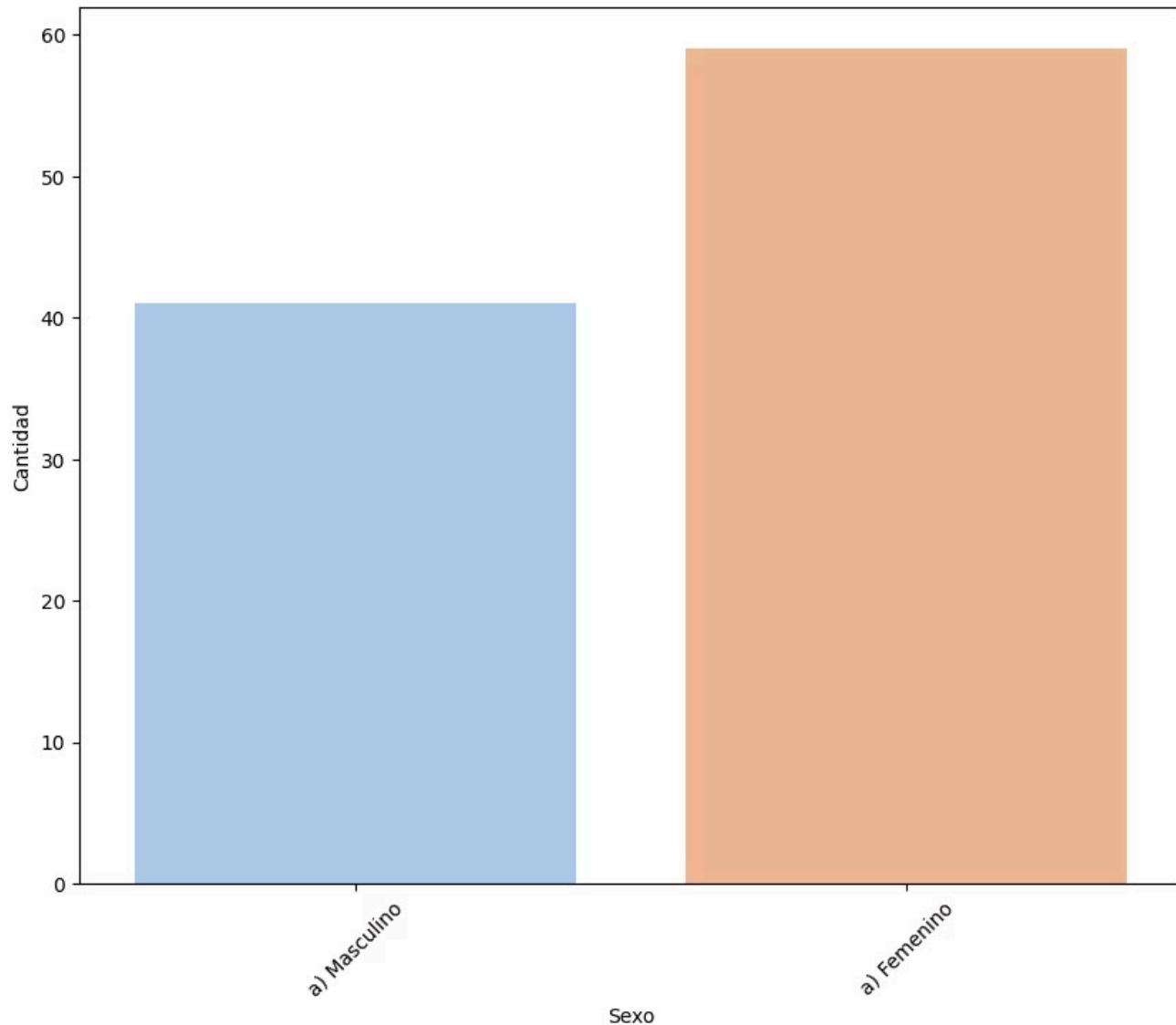
El grupo de edad más representado fue "55 o más años", seguido de "44-49 años.

Nivel Académico



La mayoría de los encuestados tiene nivel secundario

Distribución de Sexo



Distribución por Sexo

Predominó el sexo femenino en la muestra.



Tiempos de Espera y Entrega de Resultados

Tiempo de Espera

La mayoría esperó entre 2 y 3 horas para el procedimiento.

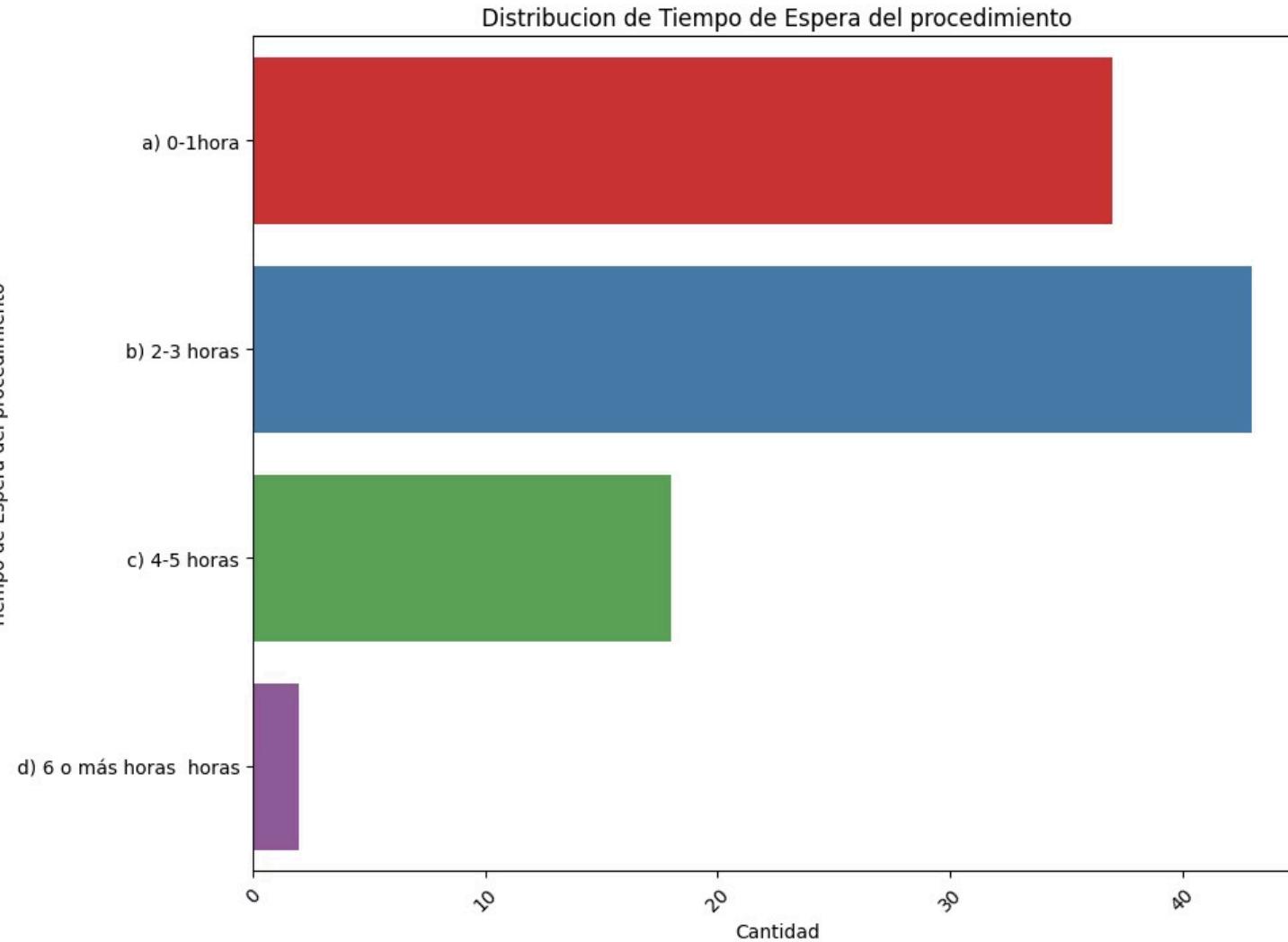
Entrega de Resultados

Los resultados se entregaron frecuentemente entre 43 y 53 horas.

Estos tiempos son un factor clave en la experiencia del usuario.

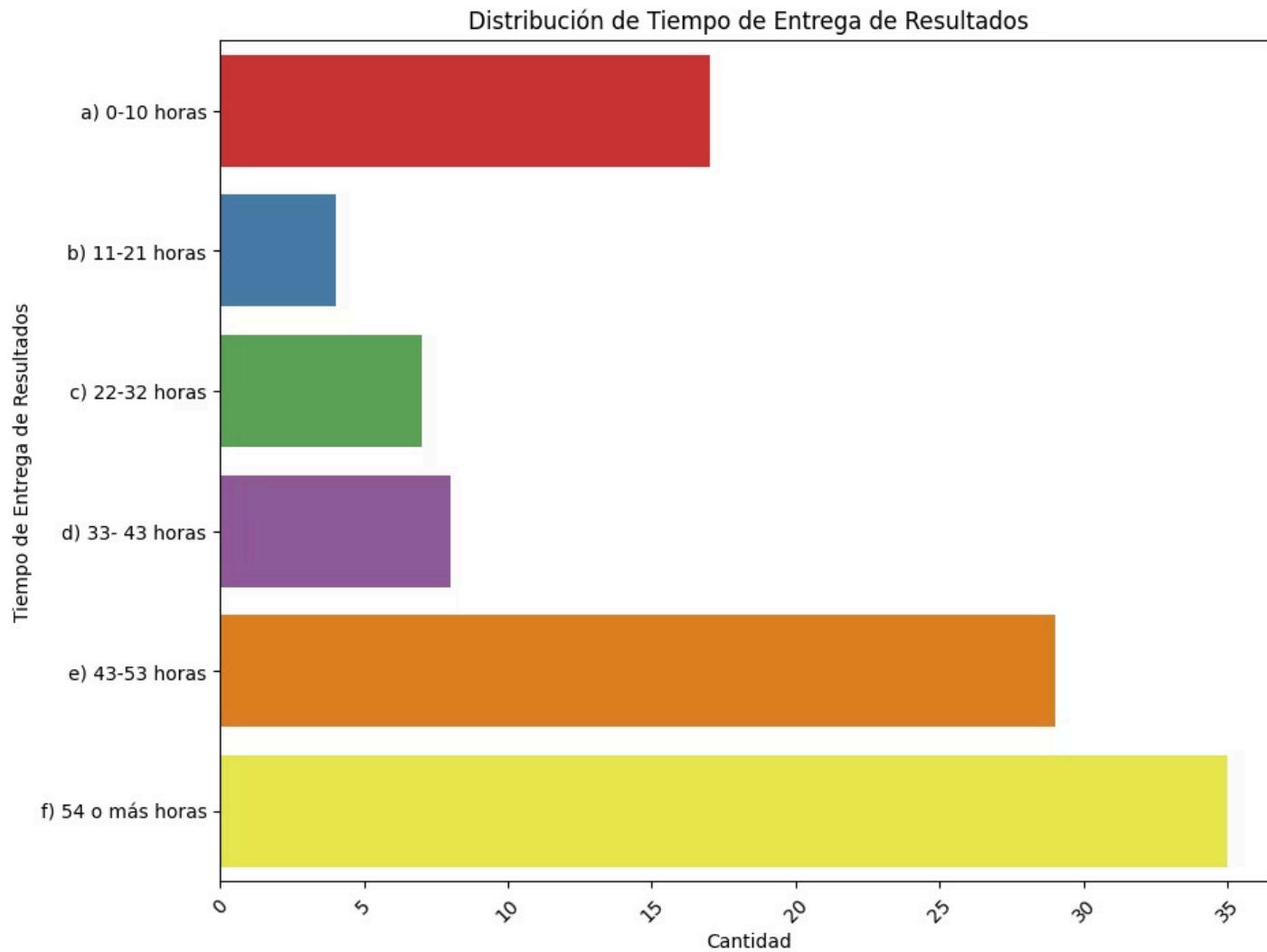
Tiempo de Espera

Tiempo de Espera del procedimiento



La mayoría reportó esperar entre 2-3 horas para el procedimiento.

Tiempo de Entrega de Resultado



El rango más frecuente fue de 54 o mas horas

Percepción del Servicio y la Información

Evaluación General del Servicio

Las respuestas variaron entre "Regular" y "Bueno".

Aun así, existen casos de insatisfacción.

Claridad de la Información

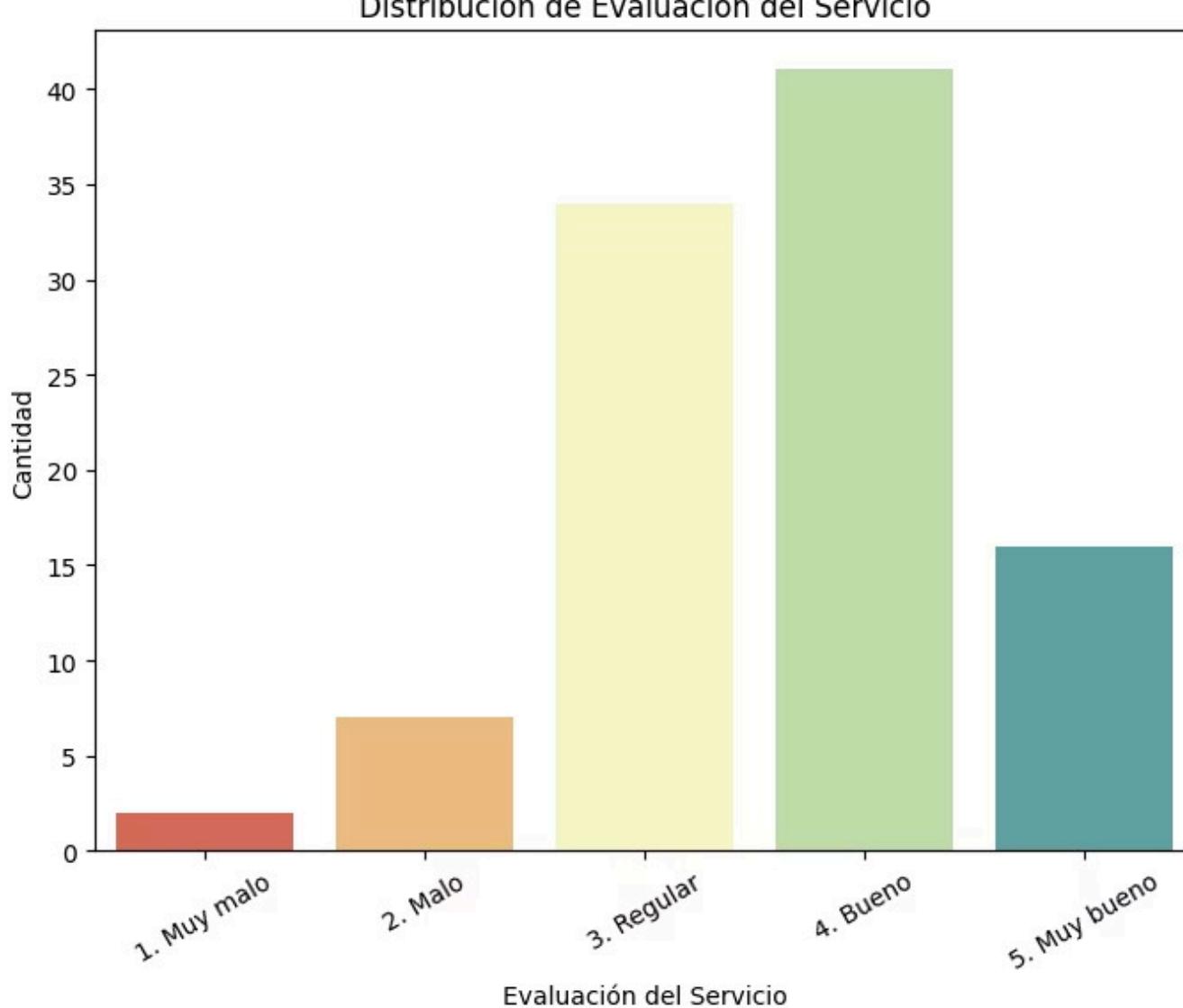
Predominaron las respuestas "Clara" y "Muy clara".

Esto es un punto fuerte del servicio.

INT
BACK



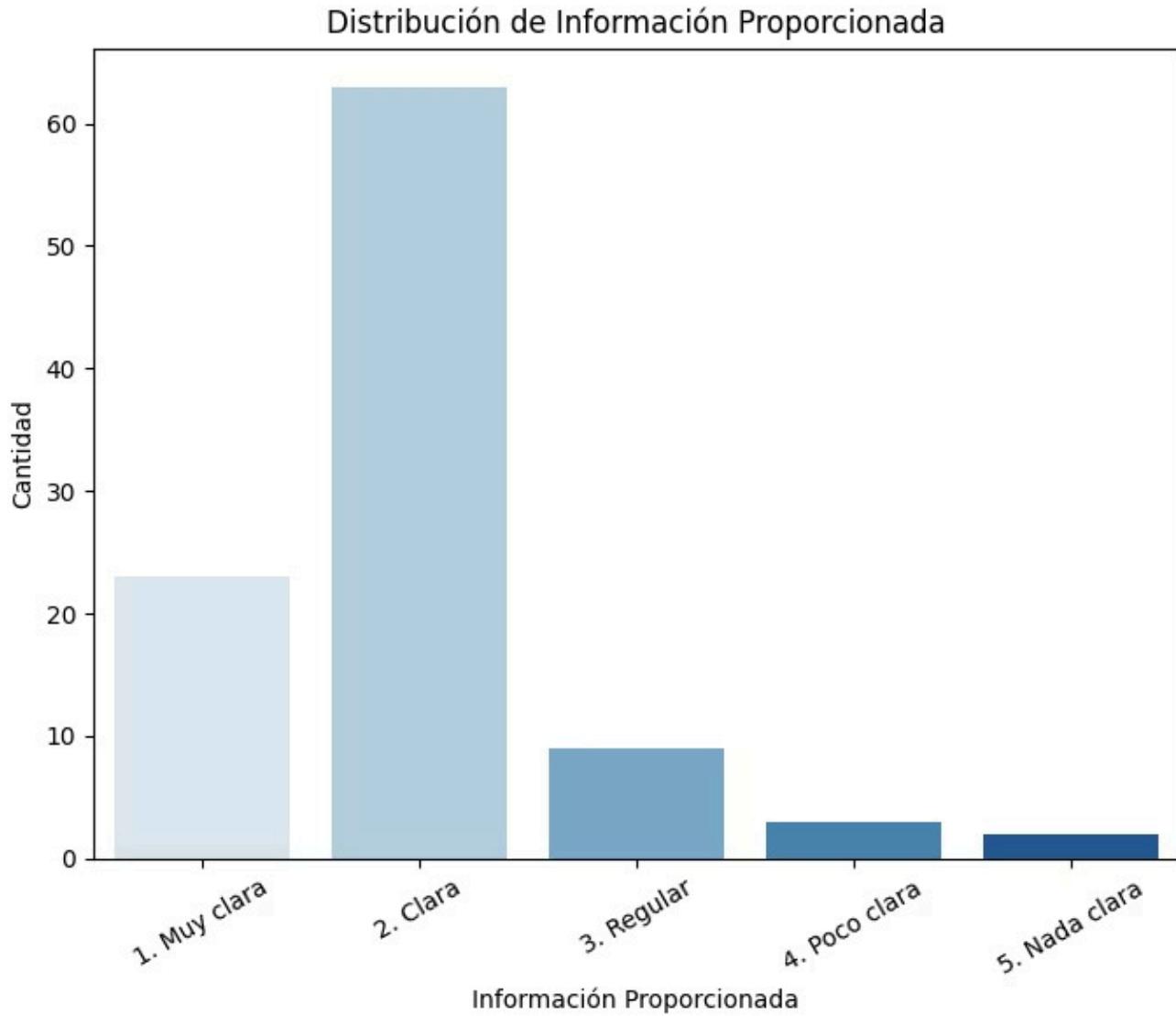
Evaluación del Servicio



Las respuestas se distribuyeron entre "Regular" y "Bueno", aunque existen casos de insatisfacción.

Información Proporcionada

a



Predominan las respuestas
"Clara" y "Muy clara"

Opiniones sobre la Infraestructura y Satisfacción General



Infraestructura Actual

Las opiniones están divididas, con necesidad de mejoras.



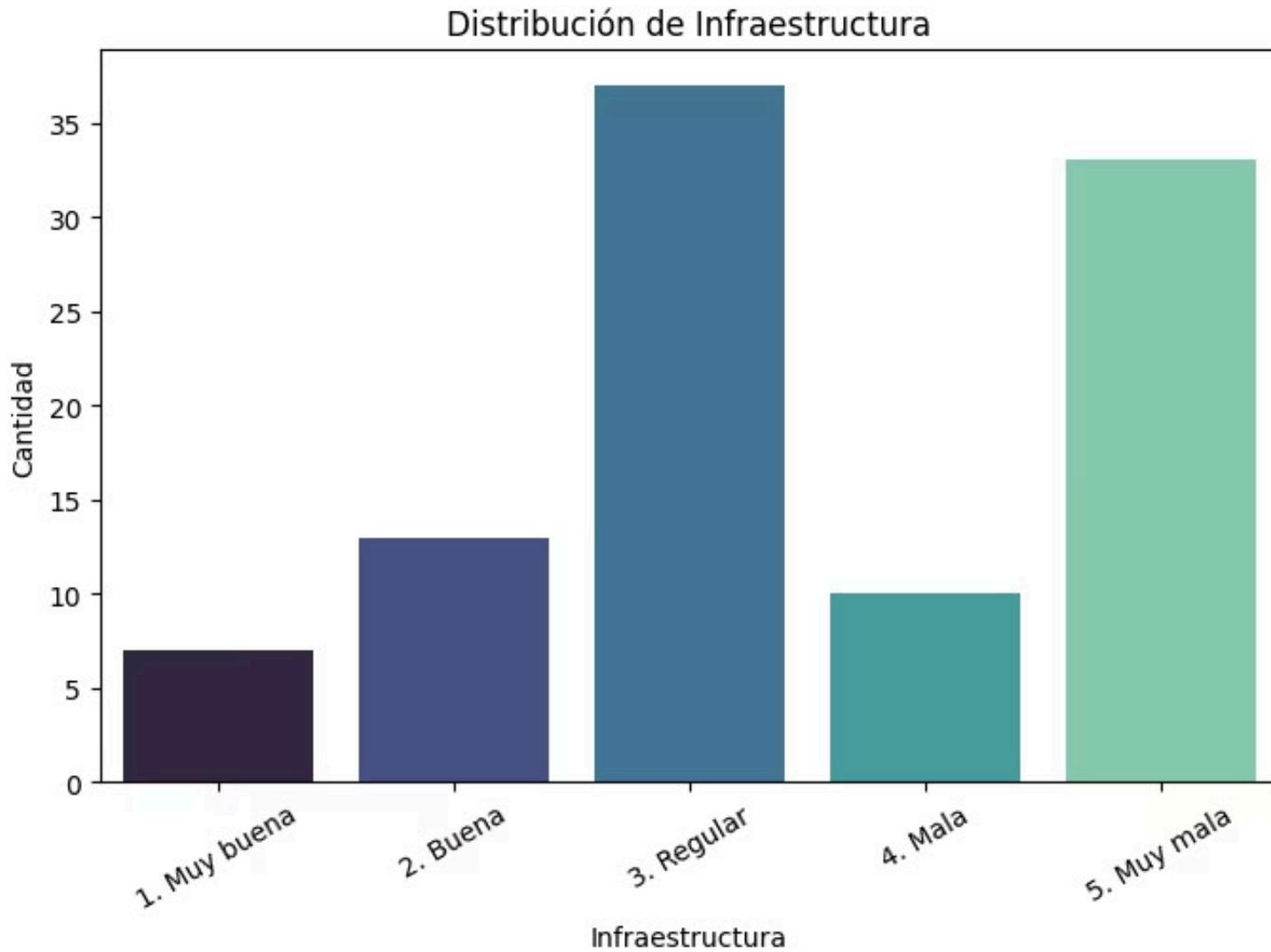
Satisfacción General

La mayoría de los usuarios están satisfechos.

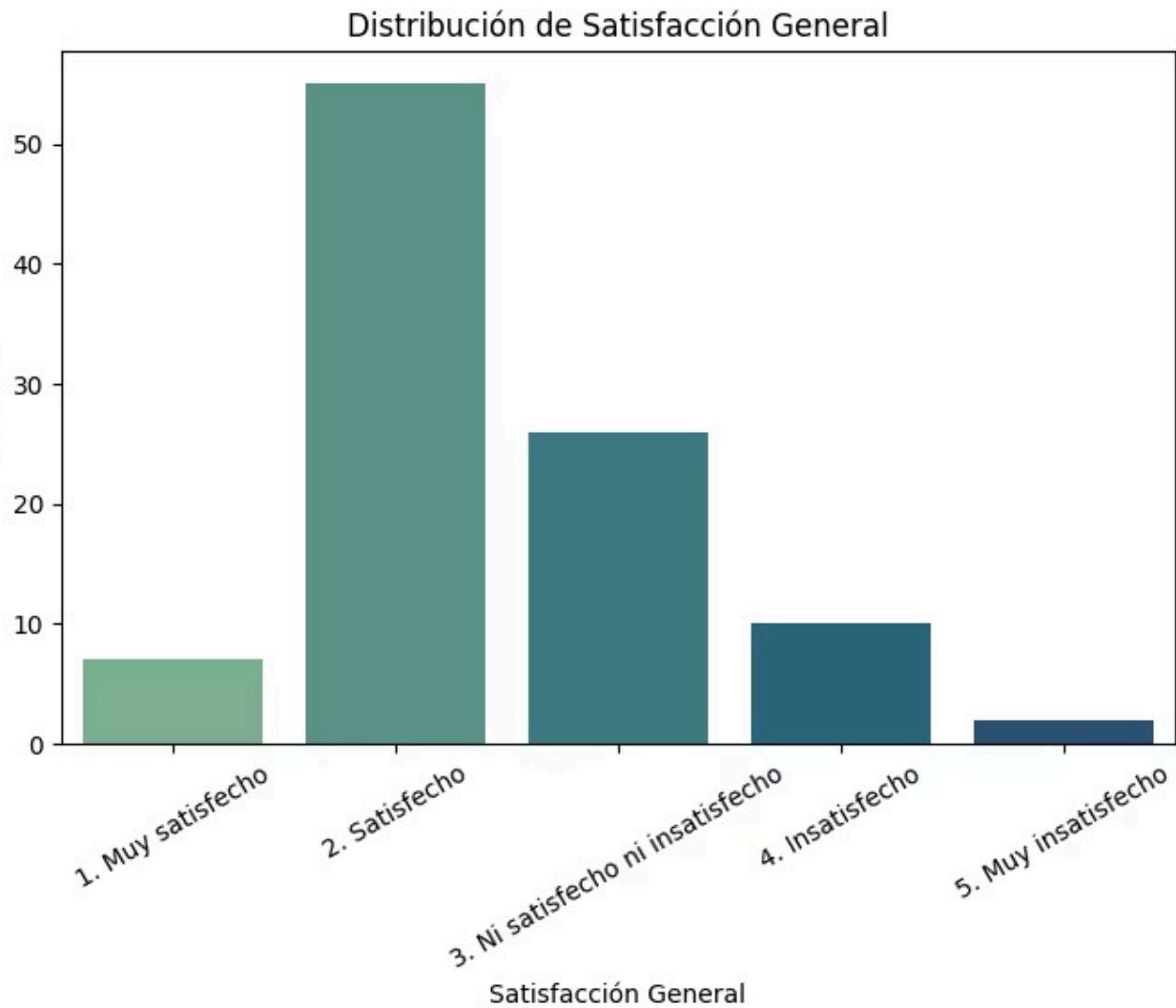
Sin embargo, se reportaron algunos casos de insatisfacción.



Infraestructura



Se identificaron opiniones divididas, con énfasis en la necesidad de mejoras



Satisfacción General

La mayoría se encuentra satisfecha, aunque hay reportes de insatisfacción



Comentarios Abiertos: Oportunidades de Mejora

Los comentarios abiertos resaltan áreas críticas para intervenir.



Tiempos de Espera

Múltiples usuarios mencionaron "mucho espera".



Higiene y Limpieza

Comentarios frecuentes sobre la "limpieza" y "infraestructura".



Trato del Personal

La calidad del "trato del personal" fue un tema recurrente.

Comentario



Los comentarios más frecuentes hacen referencia a "muchas esperas", "limpieza", "infraestructura" y "trato del personal".

Se identifican áreas de oportunidad en la higiene, tiempos de espera y trato humanizado.

Comentarios



Conclusiones y sugerencias

1 Mejorar Infraestructura

Priorizar la mejora de la limpieza y las instalaciones.

2 Optimizar Tiempos

Reducir los tiempos de espera y entrega de resultados.

3 Capacitar Personal

Reforzar la capacitación en trato humanizado.

4 Mantener Claridad

Reforzar la información clara para los usuarios.

¿Preguntas?

¡Gracias por su atención!

