

Satisfacción en el Comedor del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - Perú

Satisfaction in the Dining Room of the Adolfo Guevara Velasco National Hospital, Cusco - Perú

Alan Jimy Apaza-Duran ^{1*}, Franklin Andrés Reyes-Peña ², Rosa Isabel Uribe-Pardo ³, Yuliza Francesca Anchari-Oblitas ⁴

¹ Universidad Continental, Perú; Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4642-192X>

² Universidad Tecnológica de los Andes, Perú; Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7390-9640>

³ Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Perú; Orcid: <https://orcid.org/0009-0001-1905-5154>

⁴ Universidad Tecnológica de los Andes, Perú; Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4886-2457>

* Correo para correspondencia: aapazad@continental.edu.pe

Resumen

La calidad del servicio alimentario en el ámbito hospitalario constituye un factor clave en la satisfacción de los usuarios, tanto del personal médico como de los pacientes. La alimentación en los establecimientos de salud está en paralelo al desarrollo de los hospitales. El objetivo del presente estudio fue identificar el nivel de satisfacción en el comedor del HNAGV. El tipo de estudio fue básico con un alcance descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por el personal sanitario que tiene el beneficio de alimentarse en el comedor, la muestra estuvo conformada por 120 comensales. Se obtuvo que el 76,7% de los comensales se muestran satisfechos con la atención que se brinda en el comedor, el 83,3 % se muestran satisfechos con los muebles, el 83,3% se muestran satisfechos con la puntualidad, el 81,6% se muestran satisfechos con la vigilancia, el 51,7% se muestran satisfechos con la variedad del menú y el 36,7% se muestran satisfechos con el flavor del menú. Se concluye que la atención en el comedor del hospital es aceptable.

Palabras clave: satisfacción, comedor, menú, comensales, flavor.

Abstract

The quality of food service in hospitals is a key factor in user satisfaction, both for medical staff and patients. Food service in healthcare facilities parallels the development of hospitals. The objective of this study was to identify the level of satisfaction in the HNAGV dining hall. The study was basic, descriptive in scope, and cross-sectional in design. The population consisted of healthcare personnel who benefit from eating in the dining hall. The sample consisted of 120 diners. It was found that 76.7% of diners were satisfied with the service provided in the dining hall, 83.3% were satisfied with the furniture, 83.3% were satisfied with the punctuality, 81.6% were satisfied with the security, 51.7% were satisfied with the menu variety, and 36.7% were satisfied with the flavor. It is concluded that the care in the hospital cafeteria is acceptable.

Keywords: satisfaction, dining room, menu, diners, flavor.

Introducción

La calidad de los servicios ofrecidos en un hospital no solo se mide por la atención médica que reciben los pacientes, sino también por otros aspectos que influyen directamente en su bienestar y recuperación. Uno de estos elementos fundamentales es el servicio de alimentación, especialmente en el área de nutrición del hospital, donde se atiende tanto a pacientes como al personal sanitario (Benites et al., 2021).

La calidad del servicio alimentario en el ámbito hospitalario constituye un factor clave en la satisfacción de los usuarios, tanto del personal médico como de los pacientes. En este contexto, el área de nutrición del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco (HNAGV), ubicado en Cusco, Perú, cumple un rol fundamental al brindar alimentación diaria al personal de salud y pacientes.

La alimentación en los establecimientos de salud está en paralelo al desarrollo de los hospitales. La alimentación está constituida por situaciones especiales que se establecen en las instituciones (Ortega y Franco, 2019). La calidad de servicio en el comedor del hospital durante la permanencia del personal se reconoce como decisivo en términos de satisfacción (Quispe, 2018). Tras largas jornadas de trabajo y con la presión de brindar un mejor servicio a los pacientes, muchos trabajadores esperan con agrado la hora de alimentarse. En tal sentido, el comedor del hospital juega un papel importante en la satisfacción general del trabajador y por ende su calidad de atención para con los pacientes (Zegarra, 2023).

El HNAGV, cuenta con un comedor en el primer nivel del edificio, se encuentra bien iluminado y espacioso, la responsabilidad de administrar el comedor y todo lo que conlleva, recae sobre el jefe (a) del Servicio Asistencial Complementario (SAC). Se trata de uno de los servicios del Departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento (DADYT).

Es así que, la satisfacción con el comedor se ha convertido en un tema de creciente interés, ya que impacta en la experiencia general del usuario dentro del establecimiento de salud. Evaluar la satisfacción en este ámbito permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyen a ofrecer un servicio más eficiente, higiénico, nutritivo y adaptado a las necesidades del personal sanitario. Además, una alimentación adecuada y un entorno agradable pueden influir positivamente en el rendimiento del personal (Ortega y Franco, 2019). Evaluar la satisfacción de los usuarios respecto al servicio del comedor permite identificar fortalezas y debilidades, contribuyendo así a mejorar la calidad de atención y el

bienestar del personal, lo que indirectamente impacta en la eficiencia institucional.

Por lo mencionado anteriormente el objetivo fue identificar el nivel de satisfacción en el comedor del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco.

Materiales y Métodos

Tipo de estudio

Según Carrasco, la investigación básica consiste en adquirir conocimientos teóricos (Carrasco, 2006). De igual forma, tendrá un enfoque cuantitativo ya que se considerarán los valores numéricos de la escala de Likert. El estudio tubo un alcance descriptivo, ya que se buscará determinar el nivel de satisfacción del personal sanitario. El diseño fue no experimental y de corte transversal, se obtuvo información mediante la aplicación de un cuestionario (Hernández et al., 2014).

Tabla 1

Operacionalización de variables.

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción en el comedor del HNAGV	Aspectos que influyen en la atención que se brinda en el comedor del hospital, a su vez estos aspectos alteran el nivel de satisfacción del personal	Elementos intangibles	- Muebles - Limpieza - Personal necesario - Libro de reclamaciones	Ordinal
		Capacidad de respuesta	- Accesibilidad a los responsables - Tiempo de respuesta ante un percance - Fidelización	Ordinal
		Seguridad	- Vigilancia - Confianza - Conocimiento - Credibilidad - Seguridad	Ordinal
		Conductual	- Puntualidad - Empatía	Ordinal
		Menú	- Variedad - Temperatura - Celeridad - Flavor	Ordinal

Población y muestra

La población estuvo conformada por el personal sanitario del HNAGV que tiene el beneficio de alimentación en el comedor. La muestra estuvo conformada por 120 comensales.

Instrumentos de recolección de datos

En relación a la técnica de investigación utilizada, fue la encuesta, siendo el instrumento, un cuestionario elaborado exclusivamente para el presente estudio (Hernández y Mendoza, 2018). El instrumento fue validado con juicio de expertos. En lo que respecta a la confiabilidad del instrumento, se utilizó el estadístico Alpha de Cronbach, para ello se consideró una Prueba Piloto de 10 comensales del comedor.

Análisis de datos

La tabulación se realizó en Excel 2021 y el análisis estadístico (tablas de frecuencia y porcentajes) se realizó en Jamovi versión 2,3,28.

Aspectos éticos

La investigación fue aprobada por el comité de ética del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco. Se solicitó la autorización de los responsables de las áreas pertinentes, a fin de contar con el permiso para la toma de datos. Los datos fueron utilizados exclusivamente para la investigación con total confidencialidad. Se respetaron los principios éticos. Los participantes fueron conscientes de la realización del proyecto y de los objetivos del mismo, de igual manera, se les informó de los resultados obtenidos al finalizar el proyecto (López et al., 2022).

Resultados

Tabla 2

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción		
	N	%
Regular	28	23,3
Bueno	86	71,7
Muy Bueno	6	5,0
Total	120	100,0

Se obtuvo que el 76,7% de los comensales se muestran satisfechos con la atención que se brinda en el comedor del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco. Ningún comensal se encuentra insatisfecho.

Tabla 3

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción de los elementos intangibles según los muebles.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según los muebles		
	n	%
Regular	20	16,7
Bueno	90	75,0
Muy Bueno	10	8,3
Total	120	100,0

Se obtuvo que el 83,3% de los comensales se muestran satisfechos con los muebles empleados en el comedor del Hospital Nacional Adolfo Guevara.

Tabla 4

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción de los elementos intangibles según la limpieza.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según la limpieza		
	n	%
Regular	18	15,0
Bueno	90	75,0
Muy Bueno	12	10,0
Total	120	100,0

Se encontró que el 85% de los comensales se muestran satisfechos con la limpieza realizada en el comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco.

Tabla 5

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción de los elementos intangibles según el personal necesario.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según el personal necesario		
	N	%
Malo	4	3,3
Regular	44	36,7
Bueno	68	56,7
Muy Bueno	4	3,3
Total	120	100,0

Se encontró que el 60% de los comensales se muestran satisfechos con la cantidad de personal que atiende en el comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco. Sin embargo, el 3,3% indicó que la cantidad de personal no es suficiente.

Tabla 6

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción de los elementos intangibles según el libro de reclamaciones.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según el libro de reclamaciones		
	N	%
Muy Malo	2	1,7
Malo	4	3,3
Regular	42	35,0
Bueno	68	56,7
Muy Bueno	4	3,3
Total	120	100,0

Se encontró que el 60% de los comensales se muestran satisfechos con el libro de reclamaciones del comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco. Sin embargo, el 5% indicó que el libro de reclamaciones no es suficiente.

Tabla 7

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta según la accesibilidad.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según la accesibilidad		
	N	%
Muy Malo	2	1,7
Malo	4	3,3
Regular	64	53,3
Bueno	48	40,0
Muy Bueno	2	1,7
Total	120	100,0

Se encontró que el 41,7% de los comensales se muestran satisfechos con el la accesibilidad a los responsables del comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco. Sin embargo, el 53,3% indicó que la accesibilidad es regular y el 5% señaló que la accesibilidad a los responsables es mala.

Tabla 8

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta según el tiempo de respuesta.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según el tiempo de respuesta		
	n	%
Malo	12	10,0
Regular	52	43,3
Bueno	54	45,0
Muy Bueno	2	1,7
Total	120	100,0

Se encontró que el 46,7% de los comensales se muestran satisfechos con el tiempo de respuesta por parte de los responsables del comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco. Sin embargo, el 10% indicó que el tiempo de respuesta no es adecuado.

Tabla 9

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción de la seguridad en el comedor según la vigilancia.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según la vigilancia		
	n	%
Regular	22	18,3
Bueno	88	73,3
Muy Bueno	10	8,3
Total	120	100,0

Se encontró que el 81,6% de los comensales se muestran satisfechos con la vigilancia en el comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco.

Tabla 10

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción de la seguridad en el comedor según la confianza.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según la confianza		
	N	%
Regular	18	15,0
Bueno	92	76,7
Muy Bueno	10	8,3
Total	120	100,0

Se encontró que el 85% de los comensales se muestran satisfechos con la confianza en el comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco.

Tabla 11

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción de la seguridad en el comedor según la credibilidad.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según la credibilidad		
	n	%
Regular	18	15,0
Bueno	100	83,3
Muy Bueno	2	1,7
Total	120	100,0

Se encontró que el 85% de los comensales se muestran satisfechos con la credibilidad en el comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco.

Tabla 12

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción de la conducta del personal en el comedor según la puntualidad.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según la puntualidad		
	n	%
Regular	20	16,7
Bueno	88	73,3
Muy Bueno	12	10,0
Total	120	100,0

Se encontró que el 83,3% de los comensales se muestran satisfechos con la puntualidad en el comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco.

Tabla 13

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción de la conducta del personal en el comedor según la empatía.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según la empatía		
	n	%
Malo	4	3,3
Regular	38	31,7
Bueno	70	58,3
Muy Bueno	8	6,7
Total	120	100,0

Se encontró que el 55% de los comensales se muestran satisfechos con la empatía del personal en el comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco. El 3,3% de los comensales considera que la empatía es mala.

Tabla 14

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción del menú ofrecido en el comedor según la variedad.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según la variedad		
	n	%
Muy Malo	6	5,0
Malo	12	10,0
Regular	40	33,3
Bueno	54	45,0
Muy Bueno	8	6,7
Total	120	100,0

Se encontró que el 51,7% de los comensales se muestran satisfechos con la variedad del menú en el comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco. El 15% de los comensales considera que la variedad no es adecuada.

Tabla 15

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción del menú ofrecido en el comedor según la temperatura.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según la temperatura		
	n	%
Malo	6	5,0
Regular	36	30,0
Bueno	72	60,0
Muy Bueno	6	5,0
Total	120	100,0

Se encontró que el 65% de los comensales se muestran satisfechos con la temperatura del menú en el comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco. El 5% de los comensales considera que la temperatura no es adecuada.

Tabla 16

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción del menú ofrecido en el comedor según la celeridad.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según la celeridad		
	n	%
Muy Malo	2	1,7
Malo	10	8,3
Regular	48	40,0
Bueno	54	45,0
Muy Bueno	6	5,0
Total	120	100,0

Se encontró que el 50% de los comensales se muestran satisfechos con la celeridad en la atención del comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco. El 10% de los comensales considera que la celeridad no es adecuada.

Tabla 17

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción del menú ofrecido en el comedor según el flavor.

Distribución descriptiva del nivel de satisfacción según la celeridad		
	n	%
Muy Malo	2	1,7
Malo	14	11,7
Regular	60	50,0
Bueno	38	31,7
Muy Bueno	6	5,0
Total	120	100,0

Se encontró que el 36,7% de los comensales se muestran satisfechos con el flavor del menú ofrecido en el comedor del Hospital Adolfo Guevara Velasco. El 50% de los comensales consideran que el flavor es regular y el 13,4% considera que el flavor es malo.

Discusión

Se encontró que el 76,7% de los comensales se muestran satisfechos con el servicio brindado en el comedor del HNAGV.

Una limitación no considerada fue la negación de muchos comensales en resolver el cuestionario. Algunos comensales solicitaban aclaraciones en relación a algunas preguntas del cuestionario.

Se resalta el hecho de que la mayoría (76,7%) de los comensales se muestran satisfechos con la atención en el comedor del HNAGV, un resultado similar encontraron Duche y Rivera en Arequipa, en donde se obtuvo que la alimentación se presenta como una dimensión que aumenta la satisfacción en el personal (Duche y Rivera, 2019). De igual manera, Becerra encontró que una alimentación inadecuada repercute en el estado de ánimo del personal residente (Becerra, 2020).

Es importante señalar que el trabajo del servicio de nutrición por mejorar la atención en el comedor del hospital se percibe como algo positivo según lo obtenido en el presente estudio en donde el 83,3% de los comensales se muestran satisfechos con la puntualidad, el 60% de los comensales se muestran satisfechos con el libro de reclamaciones, el 41,7% de los comensales se muestran satisfechos con el la accesibilidad a los responsables, el 46,7% de los comensales se muestran satisfechos con el tiempo de respuesta, el 81,6% de los comensales se muestran satisfechos con la vigilancia y el 85% de los comensales se muestran satisfechos con la credibilidad en el comedor del hospital. Esto se apoya en lo concluido por Masías, donde se evidencia que existe relación entre la gestión del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del comedor (Masias, 2023).

Los resultados obtenidos tienen implicancia en la gestión y el proceso de mejora del servicio que se brinda en el comedor del HNAGV de esta manera se busca aumentar el nivel de satisfacción de los comensales.

Referencias bibliográficas

- Becerra, A. (2020). Calidad de vida de los médicos residentes del hospital central de Mendoza: salud, sueño, alimentación y actividad física. [Universidad Juan Agustín Maza]. https://repositorio.umaza.edu.ar/bitstream/handle/00261/1839/Becerra%2C%20Antonia%20Belén_Calidad%20de%20vida%20de%20los%20médicos%20residentes%20del%20Hospital_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites, Á., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., & Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2), 236. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886>
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica (San Marcos). <https://drive.google.com/file/d/1GTWMTyAZDmzE0hJbUKSxsR-QJWsYugBV/view>
- Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Revista Enfermería Global*, 18(2), 353–373.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta Edición) (Mc Graw Hi). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación 7° Edición (McGRAW-HIL). <https://bibliotecadelfriki.site/metodologia-de-la-investigacion-7-ed-hernandez-sampieri/>
- López, E., Sancha, A., Useros, D., Galván, J., García, Í., Casals, F., Fernández, J., & Real, D. (2022). Descripción de la experiencia de un servicio de consultoría en ética clínica en el período 2019-2021. *Revista Clínica Española*, 222(10), 593–598. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2022.09.004>
- Masias, Z. (2023). Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/119730/Masias_MZR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortega, L., & Franco, V. (2019). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud. Servicio de Pediatría del Hospital Carlos Alberto Seguin Eescobedo, ESSALUD. Arequipa, 2017 [Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/8876>
- Quispe, B. (2018). Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35031/quispe_pb.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zegarra, D. (2023). Nivel de satisfacción del cliente interno y su influencia en el desarrollo organizacional, personal administrativo - Hospital III Yanahuara - 2021 [Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12356>