

Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue

Level of satisfaction of users of the National Nutrition Clinic Hospital Hipolito Unanue

Lic. Ysmael León Vargas

Nutricionista del Hospital Nacional Hipólito Unánue. E-mail: mex_259@hotmail.com

Capacidades adquiridas: Al finalizar el artículo, los lectores podrán:

- a. Describir el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad Técnica del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue.
- b. Conocer el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión Relación Interpersonal del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue.
- c. Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión Entorno del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue.

Resumen

Objetivo. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue. **Metodología.** Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo y transversal. Se realizó una encuesta en la que se evaluó el nivel de satisfacción según el enfoque de Donavedian con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición mediante la escala de Likert. **Participantes.** 75 personas usuarias del Consultorio de Nutrición cuyas fluctuaban entre 18-70 años; siendo más de la mitad de entrevistados jóvenes entre 18 – 29 años de edad; predominando el sexo femenino (98%), el grado de instrucción de la mayoría fue secundaria completa o incompleta (56%) y su principal ocupación es Ama de Casa (67%). **Resultados.** En forma global, la mayoría de los usuarios, es decir, 76% manifiestan estar satisfechos y 14 % muy satisfechos con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue. La dimensión Relaciones Interpersonales registró 81 % Satisfechos, 19 % Muy Satisfechos; la dimensión Capacidad Técnica registró 76 % de Satisfechos, 20 % Muy Satisfechos, 4 % Ni Satisfechos/ Ni Satisfechos y la Dimensión Entorno registró 45 % satisfechos, 10 % Muy Satisfechos y 45 % Ni Satisfechos/ Ni Satisfechos. **Conclusiones.** En general la mayoría de los usuarios del Consultorio de Nutrición manifiestan estar satisfechos con la atención del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue, debiendo mejorar en la Dimensión Entorno, especialmente en reducir el Tiempo de Espera para ser atendido.

Palabras Claves: Satisfacción del usuario, insatisfacción, Consultorio de Nutrición, calidad de atención.

Abstract

Object. To determine the customer's satisfaction in the Nutrition Service of the Hipólito Unanue National Hospital. **Methodology.** Of quantitative focus, observational, descriptive and transverse study. The

level of customer's satisfaction was evaluated by a Likert's scale and in accordance with Donavedian focus. **Participants.** 75 adult users of the Nutrition Consults of the Hipólito Unanue National Hospital were selected of whose ages they are between 18-70 years; and over half were young people from among 18 – 29 years and of the female sex that represents 93 %. Over half of them have just secondary level of education (56%) and have as principal occupation house maker (67%). **Results.** found 76% and 14% of Very Satisfied and Satisfied, respectively. In the Dimension Personal Inter-Relations found 81 % of Satisfied, 19 % Very Satisfied; In the Dimension Technical Capacity found 76 % of Satisfied, 20 % Very Satisfied, 4 % Neither Unsatisfied/ Neither Satisfied and In the Dimension Environment found 45 % of Satisfied, 10 % Very Satisfied, 45 % Neither Unsatisfied/ Neither Satisfied. **Conclusions.** There is a higher level of customer's satisfaction in the Nutrition Consults of the Hipólito Unanue National Hospital, should have improved in the Dimension Environment specially in reducing the Waiting Time to be assisted.

Keywords: Customer's satisfaction, Dissatisfaction, Service Nutrition, Quality of attention.
