ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

Periodo evaluado: febrero 2026

INTRODUCCIÓN

El servicio de alimentación hospitalaria constituye un componente fundamental dentro del proceso integral de atención en salud, ya que no solo cumple una función nutricional terapéutica, sino que impacta directamente en la percepción de calidad, humanización y bienestar del paciente durante su estancia hospitalaria.

En el marco del Modelo de Atención Centrado en el Usuario de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander, la evaluación sistemática de la satisfacción frente al servicio de alimentación permite medir la calidad percibida, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos operativos y asistenciales asociados a la nutrición hospitalaria.

La medición mensual del indicador de satisfacción se convierte en una herramienta estratégica de gestión, dado que permite analizar el comportamiento de variables sensoriales (características organolépticas), logísticas (distribución y tiempos de entrega), humanas (atención del personal auxiliar) y sanitarias (condiciones de menaje), contribuyendo a la toma de decisiones basadas en evidencia.

El presente informe corresponde al análisis de los resultados obtenidos durante el mes de febrero de 2026, evaluando la percepción de los pacientes hospitalizados frente al servicio de alimentación institucional.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los servicios de alimentación hospitalaria, la calidad no solo se mide por el cumplimiento técnico de gramajes y prescripciones dietéticas, sino también por la percepción del usuario respecto al sabor, presentación, oportunidad y trato recibido.

La ausencia de medición periódica de la satisfacción podría limitar la identificación temprana de desviaciones operativas o inconformidades del usuario, afectando la calidad global del servicio.

Por ello, se hace necesario aplicar instrumentos sistemáticos que permitan evaluar de manera objetiva y cuantificable el nivel de satisfacción, así como analizar su comportamiento histórico y variabilidad mensual.

JUSTIFICACIÓN

La evaluación del servicio de alimentación hospitalaria permite:

- Medir el cumplimiento de estándares institucionales.
- Identificar oportunidades de mejora en el ciclo de menú.
- Fortalecer la política de humanización.
- Garantizar la calidad percibida por el paciente.
- Mantener control estadístico del proceso.

Además, la información obtenida sirve como insumo para auditorías internas, procesos de acreditación en salud y seguimiento de indicadores de calidad.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados frente al servicio de alimentación de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander durante el mes de febrero de 2026, mediante la aplicación de un instrumento estructurado de medición.

Objetivos Específicos

1. Analizar la percepción de los pacientes frente a las características organolépticas de los alimentos suministrados.
2. Evaluar la calidad de la atención brindada por el personal auxiliar de dietas.
3. Determinar el nivel de satisfacción frente a las condiciones de limpieza y estado del menaje.
4. Medir el indicador global de satisfacción del servicio.
5. Identificar oportunidades de mejora a partir del análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados.

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de estudio

Estudio descriptivo de corte transversal con enfoque cuantitativo, aplicado durante el mes de febrero de 2026.

Población y muestra

La población objeto corresponde a pacientes hospitalizados en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander que reciben alimentación institucional y que cumplen con los criterios de inclusión:

- Pacientes conscientes.
- Pacientes que reciben dieta vía oral.
- Pacientes o familiares en capacidad de responder la encuesta.

La muestra corresponde al total de encuestas aplicadas durante el periodo evaluado, garantizando representatividad mensual.

Técnica de recolección de información

Se utilizó el instrumento institucional “Encuesta de Satisfacción de Alimentación a Clientes Externos – GAT-NUT-FO-26”, aplicado de manera directa por auxiliares de dietas mediante herramienta digital.

El instrumento evaluó las siguientes dimensiones:

1. Datos generales del encuestado.
2. Características organolépticas.
3. Atención del personal auxiliar.
4. Condiciones de limpieza y menaje.
5. Satisfacción global.

Las respuestas fueron categorizadas en cinco niveles de satisfacción:

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

Para el análisis estadístico, se consolidaron las categorías “Totalmente satisfecho” y “Satisfecho” como satisfacción positiva.

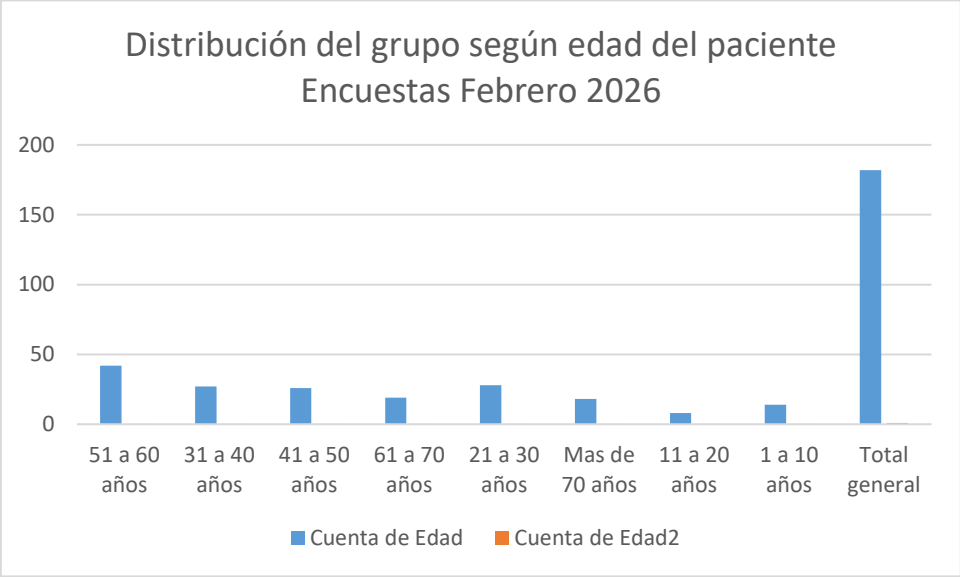
Análisis estadístico

El análisis se realizó mediante estadística descriptiva, utilizando:

- Cálculo de frecuencias y porcentajes.
- Comparación de variables por dimensión.
- Análisis de dispersión porcentual.
- Comparativo histórico frente a periodos anteriores.

Los resultados fueron representados gráficamente mediante diagramas de barras y líneas de tendencia para facilitar su interpretación.

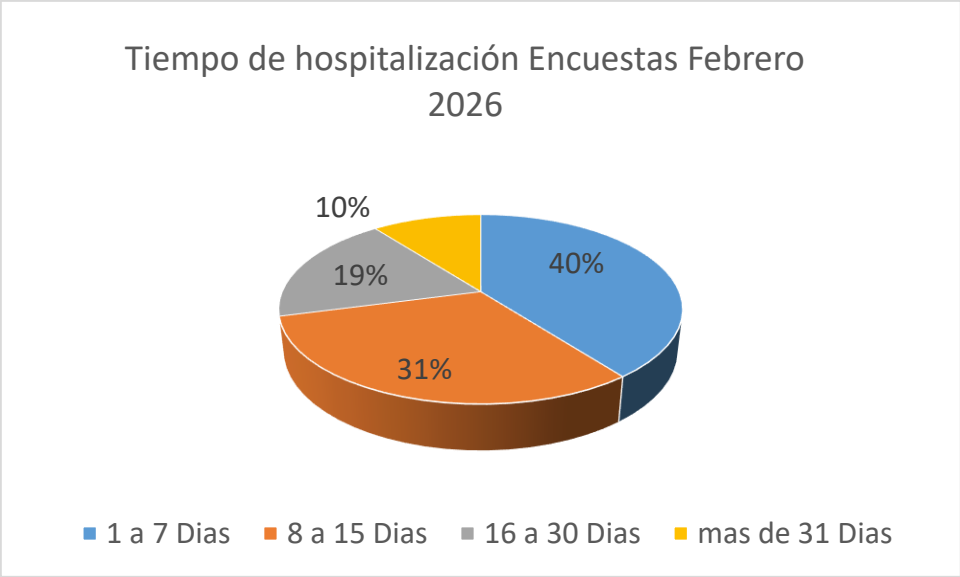
RESULTADOS DE LOS ASPECTOS GENERALES



Gráfica: Distribución por género

De acuerdo con la distribución por género correspondiente al mes de febrero 2026, se evidencia una participación equilibrada entre los encuestados, con una leve diferencia porcentual entre ambos grupos, sin superar el 5%. Este comportamiento permite afirmar que los resultados no presentan sesgo asociado a esta variable, garantizando representatividad en la percepción del servicio.

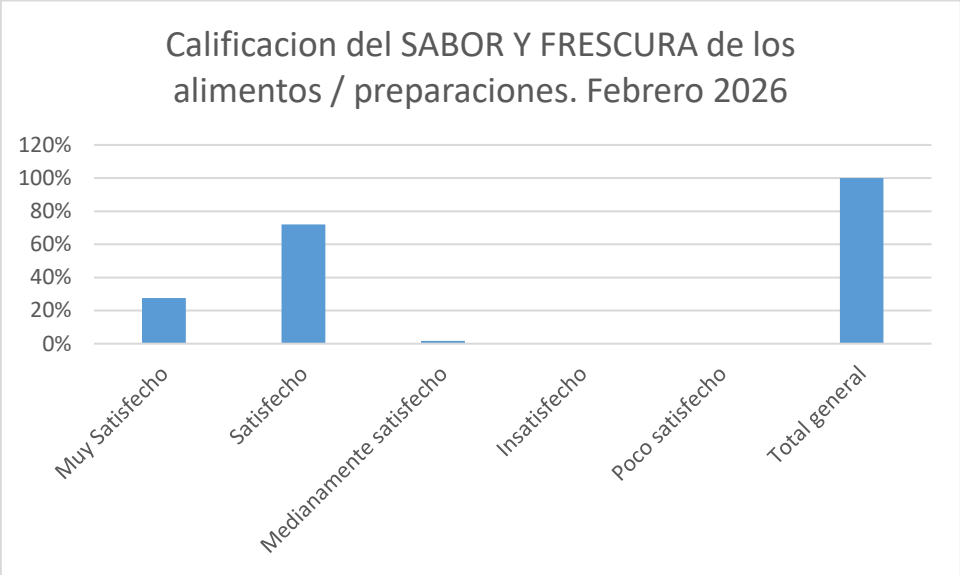
La mayor participación se concentra en población adulta, representando más del 60% del total de encuestados, seguido de otros grupos etarios con menor proporción. Esta distribución es consistente con la población hospitalizada y permite obtener una visión integral del servicio de alimentación en diferentes rangos de edad.



Gráfica: Días de hospitalización

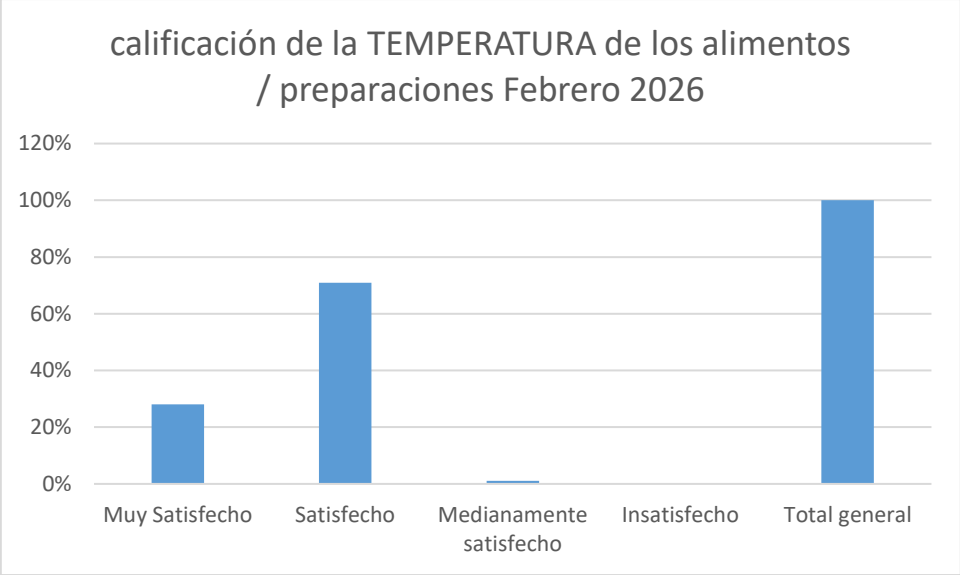
Se observa que aproximadamente el 50% de los pacientes encuestados presentan estancias superiores a 7 días, lo cual permite inferir que la percepción registrada se basa en una experiencia continua con el servicio, aportando mayor confiabilidad a los resultados obtenidos.

RESULTADOS EVALUACIÓN DE CARACTERÍSTICAS ORGANOLEPTICAS



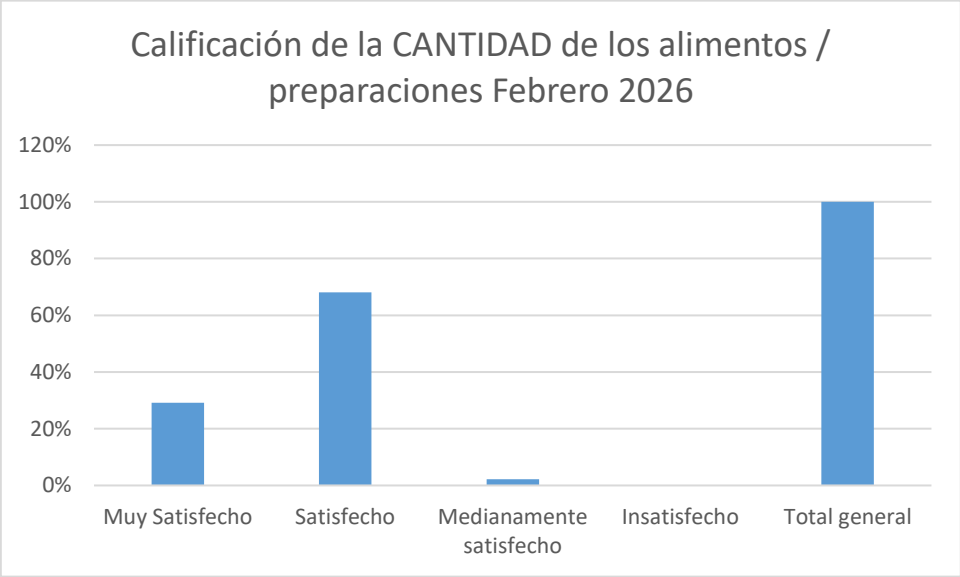
Gráfica: Sabor de los alimentos

El nivel de satisfacción frente al sabor de los alimentos alcanza el **98%**, evidenciando alta aceptación por parte de los pacientes. El porcentaje restante corresponde a observaciones individuales relacionadas con preferencias personales o restricciones dietéticas.



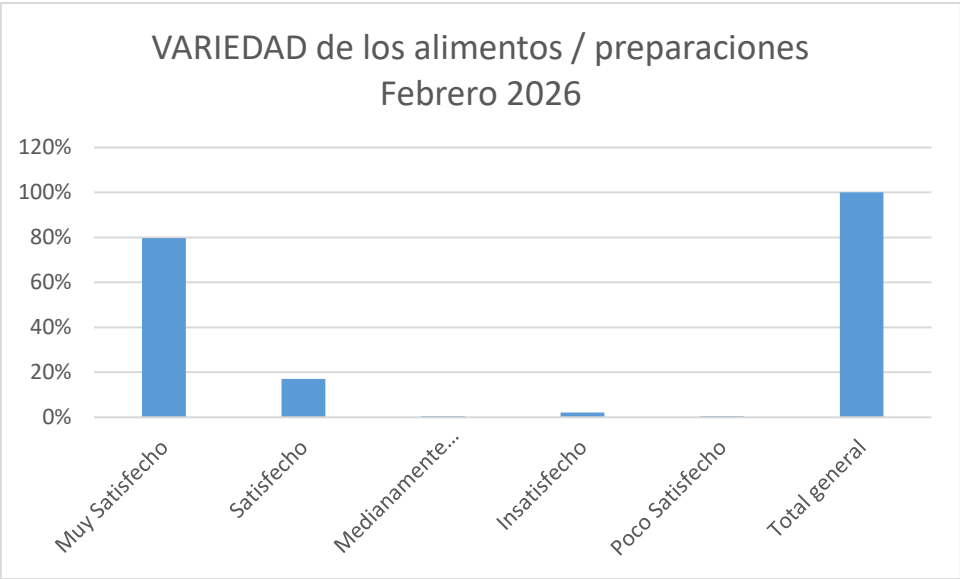
Gráfica: Temperatura de los alimentos

La temperatura presenta un nivel de satisfacción del **97%**, reflejando control en la cadena de distribución y conservación térmica.



Gráfica: Cantidad de alimentos

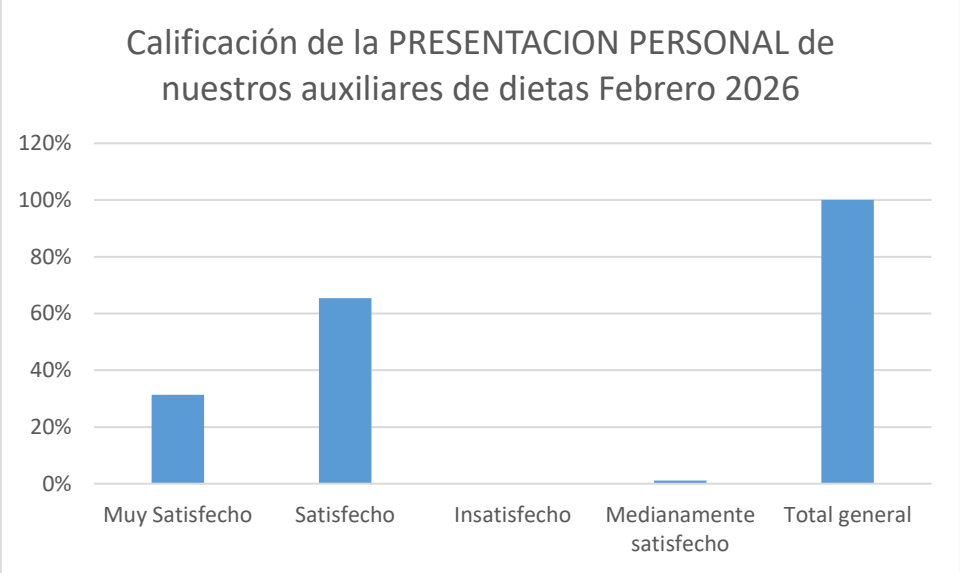
El indicador de cantidad alcanza un **96% de satisfacción**, mostrando estabilidad en la percepción del tamaño de las porciones. Las observaciones se asocian principalmente a percepciones subjetivas.



Gráfica: Variabilidad de alimentos

La variabilidad de los alimentos presenta un **95% de satisfacción**, siendo la variable con mayor oportunidad de mejora dentro de este componente, relacionada con la rotación de proteínas y diversidad de preparaciones.

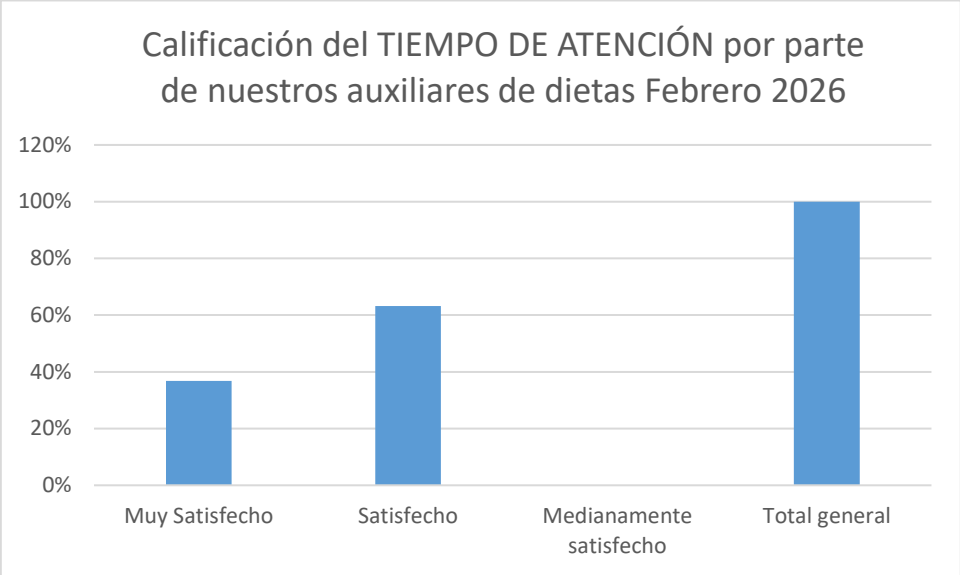
RESULTADOS EVALUACIÓN EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL AUXILIAR



Gráfica: Presentación personal y aseo

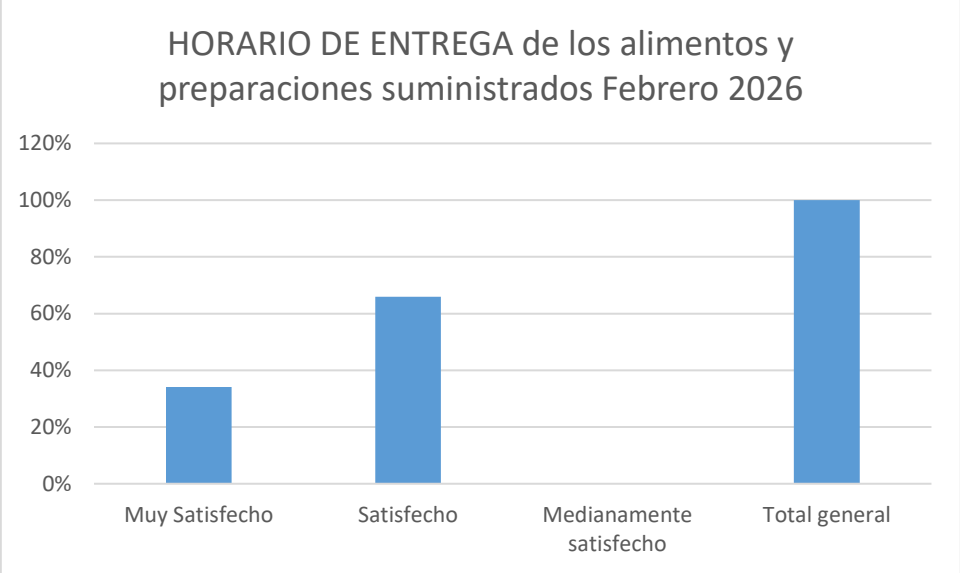
El indicador presenta un nivel de satisfacción del **100%**, evidenciando cumplimiento total en normas de bioseguridad y presentación institucional.

.



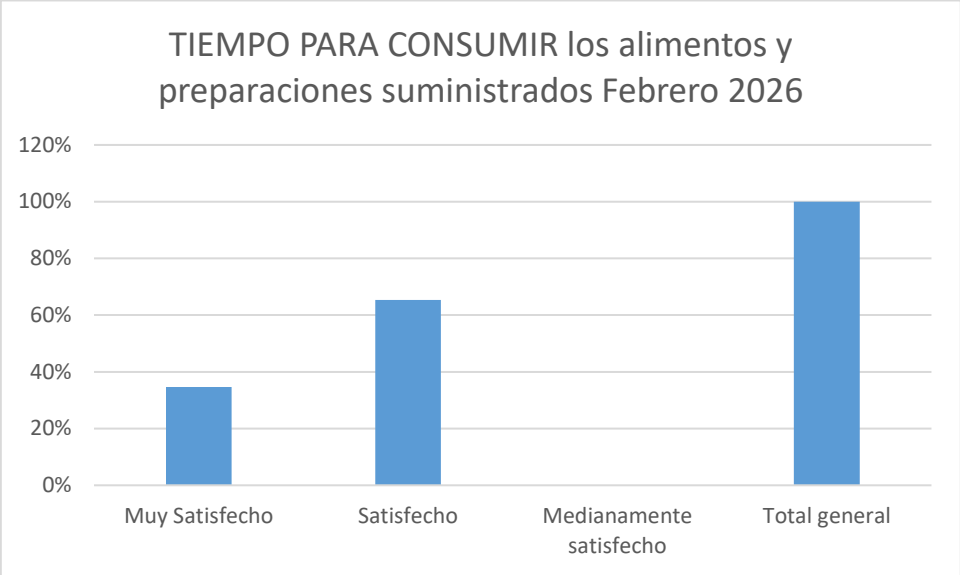
Gráfica: Amabilidad y disposición

La amabilidad del personal alcanza el **100%**, consolidándose como una de las principales fortalezas del servicio.



Gráfica: Horario de entrega

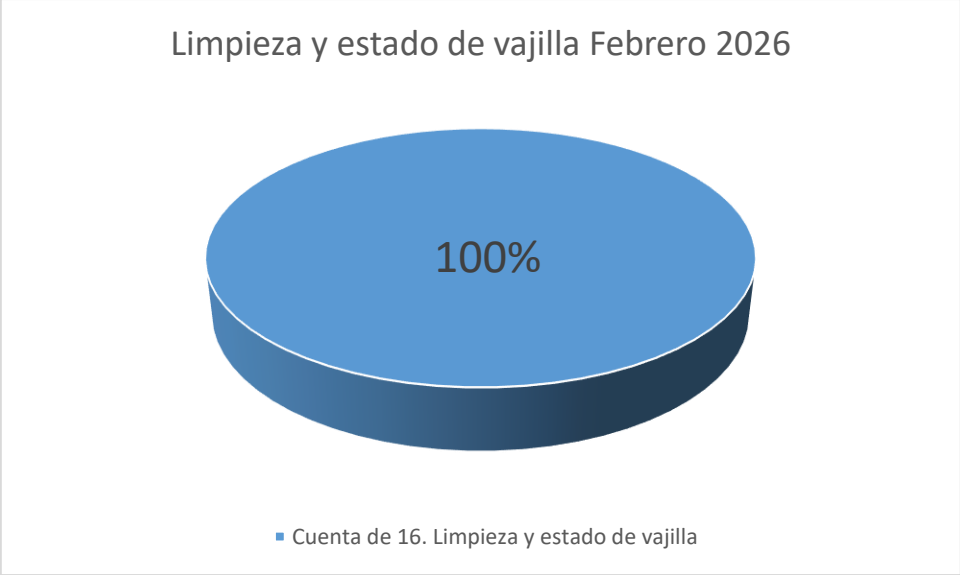
El cumplimiento en los horarios registra un **100%**, evidenciando adecuada organización logística en la distribución de alimentos.



Gráfica: Tiempo para consumo

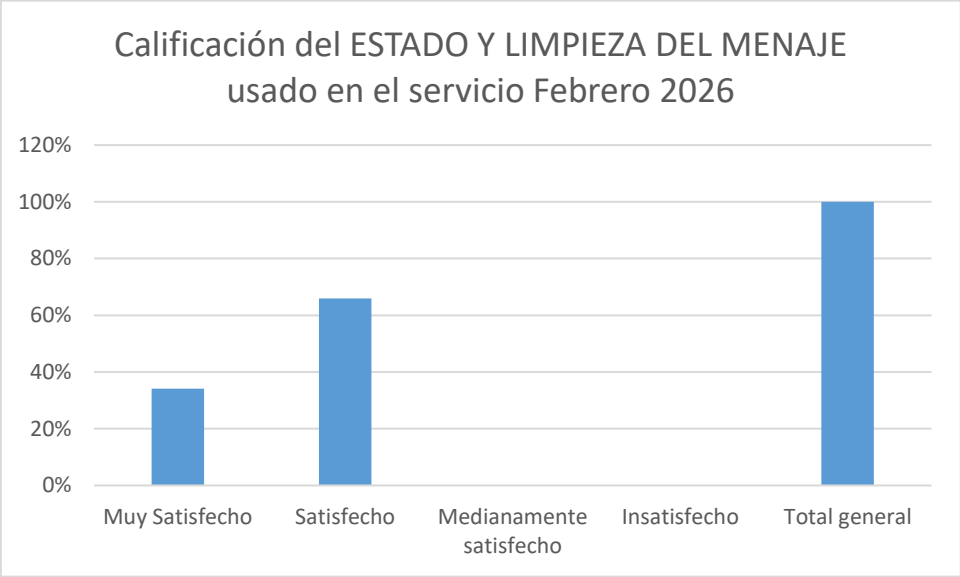
El tiempo destinado para el consumo presenta un **100% de satisfacción**, sin evidenciar inconformidades relevantes

RESULTADOS CONDICIONES DE LIMPIEZA Y ESTADO DEL MENAJE



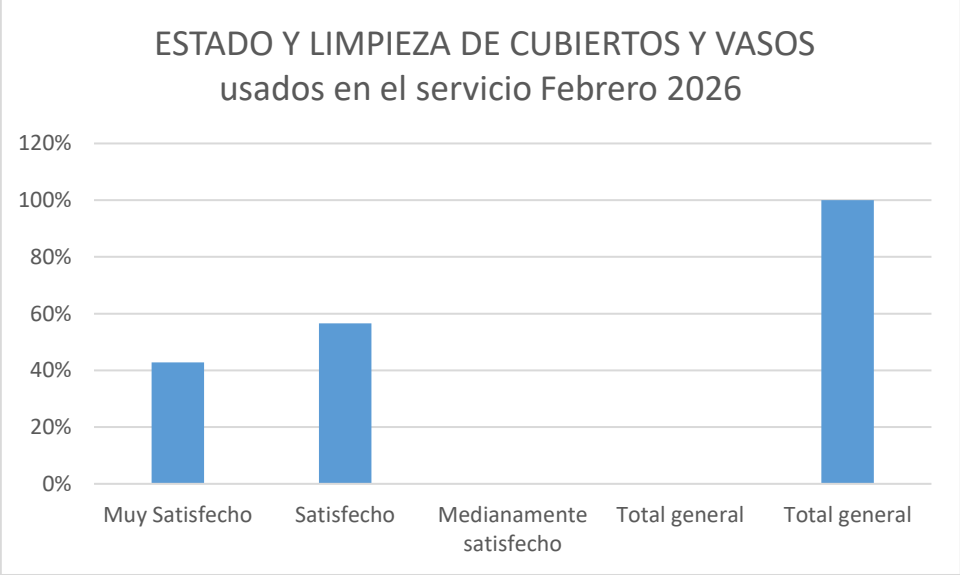
Gráfica: Limpieza de bandejas

El indicador presenta un **100% de satisfacción**, evidenciando cumplimiento en los protocolos de limpieza y desinfección.



Gráfica: Limpieza de vajilla

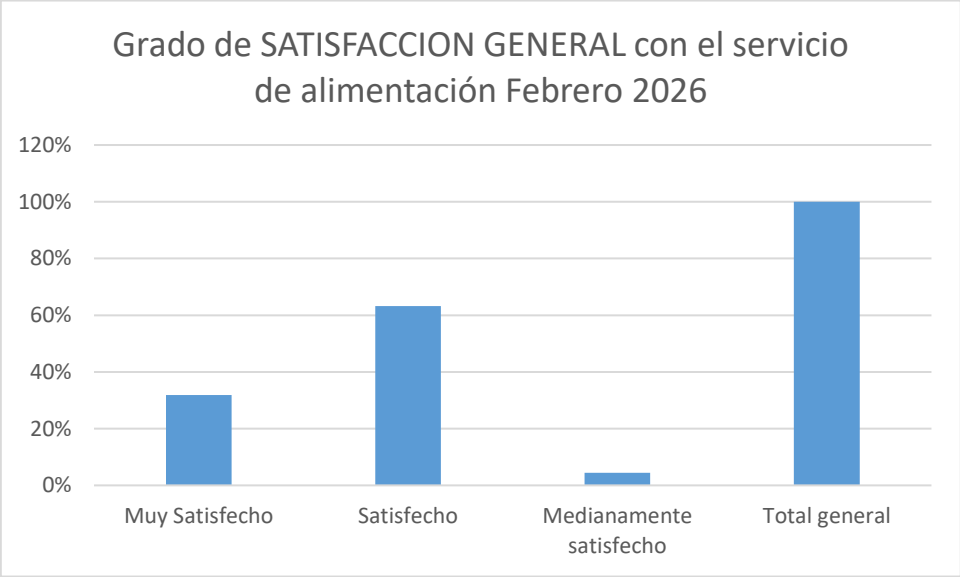
La vajilla registra un **98% de satisfacción**, manteniendo estabilidad en el proceso de higienización.



Gráfica: Limpieza de cubiertos y vasos

El indicador alcanza un **98%**, sin desviaciones significativas frente al estándar institucional.

SATISFACCIÓN GLOBAL



Gráfica: Percepción general del servicio

La satisfacción global del servicio de alimentación durante febrero 2026 se ubica en un **98%**, manteniéndose en un rango alto de aceptación. La diferencia entre las variables evaluadas no supera los 5 puntos porcentuales, lo cual estadísticamente indica un proceso estable, homogéneo y bajo control, sin presencia de desviaciones críticas.

El análisis consolidado de la información evidencia:

- Comportamiento estable de los indicadores.
- Concentración de resultados en rangos ≥95%.
- Baja dispersión entre variables evaluadas.
- Coherencia entre calidad técnica y calidad percibida.

Las oportunidades de mejora identificadas corresponden principalmente a aspectos subjetivos del paciente, sin representar fallas estructurales del servicio.

El servicio de alimentación mantiene un comportamiento estadísticamente estable, con indicadores de satisfacción en niveles altos. La atención del personal continúa siendo el principal factor positivo del servicio, mientras que la variabilidad del menú se mantiene como oportunidad de mejora continua, sin afectar el indicador global.