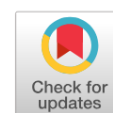


Revista Española de Nutrición Humana y Dietética

Spanish Journal of Human Nutrition and Dietetics

www.renhyd.org

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN – INFORMACIÓN SUPLEMENTARIA

Percepción de la calidad de servicio en la atención nutricional en Chile: un estudio desde la perspectiva del usuario

Service quality perception in nutritional care in Chile: a study from the user's perspective

José Luis Pino-Villalón^{a-b*}, Alonso Javier Torres-López^{a-c}, María José Jorquera Cáceres^a, Camila Belén Pérez Loncoman^a

^aEscuela de Nutrición y Dietética, Facultad de Salud, Universidad Santo Tomás, Chile.

^bCentro de Investigación e Innovación en la Prevención y Cuidados de la Salud, Universidad Santo Tomás, Chile.

^cDepartamento de Salud Estudiantil, Dirección General Estudiantil, Universidad Católica del Maule, Chile.

*jpino9@santotomas.cl

Editora Asignada: Edna Judith Nava-González, Facultad de Salud Pública y Nutrición, Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Recibido: 13/10/2025; Aceptado: 05/02/2026; Publicado: 08/03/2026.

CITA

Pino-Villalón JL, Torres-López AJ, Jorquera Cáceres MJ, Pérez Loncoman CB. Percepción de la calidad de servicio en la atención nutricional en Chile: un estudio desde la perspectiva del usuario. Rev Esp Nutr Hum Diet. 2026; 30(1):e2027 doi: 10.14306/renhyd.30.1.2627.



Tabla S1: Reactivos de las escalas utilizadas.

SERVPERF	SERVQUAL
1. El/la Nutricionista cumplió con los horarios de atención asignados	1. Las consultas nutricionales excelentes tienen equipos modernos
2. El/la NUTRICIONISTA cuenta con protocolos correspondientes para resguardar la confidencialidad de los usuarios	2. Las instalaciones físicas de las consultas nutricionales excelentes son atractivas.
3. El/la Nutricionista entregó un servicio de manera adecuada cuando usted lo necesito	3. La/el profesional Nutricionista de excelencia tienen buena apariencia.
4. El/la Nutricionista entregó la atención en el tiempo comprometido	4. La Folletería (publicidad, información, pautas...) de Nutricionistas excelentes son atractivas.
5. El/la Nutricionista entregó el servicio de la manera en que se comprometió hacerlo	5. Cuando la/el Nutricionista promete hacer algo en un plazo, lo hace
6. El/la Nutricionista siempre atiende rápidamente las consultas/dudas realizadas	6. Cuando un usuario tiene un problema, la/el nutricionista de excelencia muestra interés en resolverlo.
7. El/la Nutricionista siempre está dispuesto/a a ayudar a los pacientes	7. Las consultas nutricionales excelentes realizan el servicio bien a la primera.
8. El/la NUTRICIONISTA trata a los pacientes con respeto	8. Los Nutricionistas excelentes realizan el servicio en el tiempo prometido.
9. El/la Nutricionista está interesado/a por conocer la calidad de la atención entregada a sus usuarios	9. En la consulta Nutricional excelente, se comunica a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan.
10. El/la Nutricionista inspira confianza	10. En una consulta nutricional excelente, se ofrece un servicio rápido a los usuarios.
11. Usted se siente seguros con la atención entregada por el/la profesional	11. La/el Nutricionista de excelencia está siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.
12. El/la Nutricionista realiza diagnósticos pertinentes	12. La/el nutricionista de excelencia nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.
13. El/la Nutricionista tiene el conocimiento necesario para responder las consultas de los usuarios	13. La/el Nutricionista excelente transmiten confianza a los usuarios.

14. El/la Nutricionista atiende las necesidades específicas de nuestros usuarios

15. El/la Nutricionista brinda atención personalizada a los pacientes

16. El/la Nutricionista toma en cuenta los intereses de los pacientes

17. El/la Nutricionista comprende las necesidades específicas de sus pacientes

18. El/la Nutricionista mantenemos su box e instalaciones siempre limpias

19. El/la NUTRICIONISTA cuenta con un equipamiento moderno

20. El/la NUTRICIONISTA tiene una buena presentación personal

21. El/la Nutricionista en el lugar de atención cuenta con la señalética (carteles, letreros y flechas) adecuada para orientar a usuarios

22. El/la NUTRICIONISTA cuenta con instalaciones adecuadas y confortables (cómodas)

14. La/el nutricionista excelente es siempre amables con los usuarios.

15. Los usuarios de una consulta nutricional excelente se sienten seguros en sus relaciones con la Nutricionista (pagos, devoluciones, citaciones...).

16. La/el Nutricionista de excelencia sabe cómo responder a las preguntas de los usuarios.

17. Las/os nutricionistas excelentes dan a los usuarios una atención individualizada.

18. Los horarios de este la/el Nutricionista son convenientes para todos sus usuarios.

19. La/el Nutricionista ofrece una atención personalizada a sus usuarios.

20. La/el Nutricionista se preocupa por los intereses y necesidades de sus usuarios.

21. La/el Nutricionista comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.