

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Calidad de atención alimentaria y satisfacción del paciente  
hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría  
II-2, Tumbes 2023

TESIS

Para optar el título de licenciada en Nutrición y Dietética

AUTORA:

Katuska Silvana Paredes Cordova

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Calidad de atención alimentaria y satisfacción del paciente  
hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría  
II-2, Tumbes 2023

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Presidente: Dra. Urbina Rojas Yrene

Secretario: Mg. Barrueto Gallegos Miguel Francisco

Vocal: Mg. Ramírez Neira Leydi Tatiana

Tumbes, 2024

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Calidad de atención alimentaria y satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Autora: Paredes Cordova Katuska Silvana

Asesora: Mg. Ramírez Neira Leydi Tatiana

Co-asesora: Mg. Sánchez Torres Tatiana Alexandra

Tumbes, 2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
Tumbes – Perú

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

En Tumbes, a los 20 días del mes mayo del dos mil veinticuatro, siendo las 11 horas 00 minutos, en la ciudad universitaria, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN DECANAL N° 0609- 2023/ UNTUMBES – FCS, la Dra Yrene Esperanza Urbina Rojas (presidenta), Mg. Miguel Francisco Barrueto Gallegos (Secretario) y Mg. Leydi Tatiana Ramirez Neira( Vocal), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN ALIMENTARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO, EN EL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA JAMO II-2, TUMBES 2023" para optar el Título Profesional en Nutrición y Dietética, presentado por la:

Br. Paredes Cordova, Katuska Silvana

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Br. Paredes Córdoba, Katuska Silvana, APROBADA , con calificativo: BUENO

En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Nutrición y Dietética, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 11 horas 50 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma Presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 20 de mayo del 2024.

Dra Yrene Esperanza Urbina Rojas.  
DNI N° 18057623  
ORCID N° 0000-0001-6834-6284  
(Presidente)

AUSENTE

Mg. Miguel Francisco Barrueto Gallegos  
DNI N° 44031631  
ORCID N° 0009-0003-5755-9358  
(Secretaria)

Mg. Leydi Tatiana Ramirez Neira.  
DNI N° 46532868  
ORCID N°0000-0002-7698-2931  
(Asesora - Vocal)

cc.  
Jurado (03)  
Asesor  
Interesado

## INFORME DE SIMILITUD (TURNITIN)

# Calidad de atención alimentaria y satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023

por KATIUSKA PAREDES CORDOVA

---

**Fecha de entrega:** 06-may-2024 10:57a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2372399171

**Nombre del archivo:** INFORME\_DE\_TESIS\_KATIUSKA\_PAREDES\_-\_observaciones\_1\_1.docx (5.54M)

**Total de palabras:** 11347

**Total de caracteres:** 65512



---

Mg. Leydi Tatiana Ramirez Neira

Asesora de tesis

# Calidad de atención alimentaria y satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	noticias.essalud.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unj.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	dataonline.gacetajuridica.com.pe Fuente de Internet	1%

Mg. Leydi Tatiana Ramirez Neira

Asesora de tesis

9	<a href="http://repositorio.utea.edu.pe">repositorio.utea.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	1 %
12	<a href="http://bibliotecadigital.univalle.edu.co">bibliotecadigital.univalle.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://argumentos.xoc.uam.mx">argumentos.xoc.uam.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.ulc.edu.pe">repositorio.ulc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://www.hacertutesis.com">www.hacertutesis.com</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a>	



Mg. Leydi Tatiana Ramirez Neira

Asesora de tesis

	Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
23	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	www.archivodelosddhh.gov.co Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	www.pro-reforma.gov.do Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
29	baixardoc.com Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Mg. Leydi Tatiana Ramirez Neira

Asesora de tesis

32 [www.renc.es](http://www.renc.es)  
Fuente de Internet

<1 %

33 [repositorio.uroosevelt.edu.pe](http://repositorio.uroosevelt.edu.pe)  
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo



Mg. Leydi Tatiana Ramirez Neira

Asesora de tesis

## **DEDICATORIA**

A mi madre y padre, con mucho amor les dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis, por apoyarme en mi educación y crecimiento profesional, a ellos que me han dado la existencia y en ella la capacidad de superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida, gracias por ser como son, porque su presencia y persona han ayudado a construir y forjar la persona que ahora soy, a mi compañero de vida, tu amor y apoyo han sido la base de nuestro hogar. Esta tesis es un tributo a la colaboración, paciencia y comprensión que has brindado a lo largo de este viaje académico. Gracias por ser un pilar de fortaleza y ejemplo de nuestras hijas, tu presencia en mi vida es un regalo invaluable, y este logro es nuestro, en equipo. A mis niñas porque por ellas sigo siempre adelante, me dan la fuerza para seguir con pie de lucha cada día de mi vida y por supuesto porque son el mejor regalo que Dios me dio, y a mi co-asesora Tatiana por ser un soporte y ayuda en la elaboración de este trabajo.

**Paredes Cordova, Katiuska Silvana**

## **AGRADECIMIENTO**

Estoy muy agradecida con mis queridos padres, quienes me han inculcado la cultura del trabajo y el estudio a lo largo de mi vida. Su dedicación y búsqueda incansable de la educación es un regalo indescriptible para mí. Este trabajo es el testimonio de su sacrificio y amor, y constantemente nos recuerda la importancia del trabajo duro y educación en nuestras vidas.

**Paredes Cordova, Katiuska Silvana**

## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b>	xvi
<b>ABSTRACT</b>	xvii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	18
<b>II REVISIÓN DE LA LITERATURA</b>	24
2.1. Estado del arte	24
2.2. Antecedentes	29
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	33
3.1. Tipo de investigación	33
3.2. Diseño de investigación	33
3.3. Población, muestra, muestreo	33
3.4. Criterios de selección	35
3.5. Técnicas e instrumentos	35
3.6. Validez y confiabilidad del instrumento	36
3.7. Procedimiento de recolección de datos	37
3.8. Procesamiento y análisis estadístico	37
3.9. Aspectos éticos	38
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	39
4.1. Resultados	39
4.2. Discusión	49
<b>V. CONCLUSIONES</b>	52
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	54
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	55
<b>ANEXOS</b>	61

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Calidad de atención alimentaria del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023	39
<b>Tabla 2.</b>	Satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023.	41
<b>Tabla 3.</b>	Satisfacción del paciente hospitalizado según sus dimensiones	43
<b>Tabla 4.</b>	Relación entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado.	45
<b>Tabla 5.</b>	Correlación de Spearman entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente	47
<b>Tabla 6.</b>	Correlación de Spearman entre la calidad alimentaria y las dimensiones de la satisfacción del paciente.	48

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Calidad de atención alimentaria	40
<b>Figura 2.</b>	Satisfacción del paciente hospitalizado	42
<b>Figura 3.</b>	Satisfacción del paciente según sus dimensiones	44
<b>Figura 4.</b>	Relación entre las variables en investigación	46

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b>	Matriz de consistencia	61
<b>Anexo 2.</b>	Operalización de variables	64
<b>Anexo 3.</b>	Cuestionario para la recolección de datos	68
<b>Anexo 4.</b>	Validación del instrumento a través del juicio de expertos	73
<b>Anexo 5.</b>	Prueba estadística para la confiabilidad del instrumento	81
<b>Anexo 6.</b>	Consentimiento Informado	82

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023. Se trabajó con una metodología descriptiva - correlacional y transversal. Durante la ejecución se utilizó una muestra constituida por 135 pacientes hospitalizados y se empleó un muestreo aleatorio simple, así mismo, para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios. Los resultados más relevantes fueron que un 78,5% expresó recibir una calidad de atención alimentaria regular, el 75,6% indicó sentir una satisfacción de nivel medio. De acuerdo el indicador fiabilidad el 56,3% manifestó una satisfacción media, con relación al indicador capacidad de respuesta el 82,2% indicó tener una satisfacción media, para el indicador de seguridad, el 59,3% señaló tener una satisfacción media, en base al indicador de empatía, el 72,6% poseía una satisfacción alta, para el indicador aspectos tangibles, el 66,7% de los pacientes indicó sentir una satisfacción baja. Finalmente, se observó que no existe una relación entre la calidad de atención alimentaria y la dimensión de fiabilidad ( $p=0,068$ ), por otra parte, se encontró una relación entre la calidad y la dimensiones de, capacidad de respuesta ( $p= 0,016$ ), seguridad ( $p= 0,002$ ), empatía ( $p= 0,002$ ) y aspectos tangibles ( $p= 0,000$ ). En función a los resultados se pudo concluir que existe una relación significativa entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado ( $p= 0,000$ ).

### **PALABRAS CLAVES:**

Calidad de atención alimentaria, nivel de satisfacción, pacientes.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship between the quality of food care and the satisfaction of hospitalized patients at the José Alfredo Mendoza Olavarría II-2 Regional Hospital, Tumbes 2023. We worked with a descriptive - correlational and transversal methodology. During the execution, a sample consisting of 135 hospitalized patients was used and simple random sampling was used. Likewise, two questionnaires were used to collect data. The most relevant results were that 78.5% expressed receiving a regular quality of food care, 75.6% indicated feeling a medium level of satisfaction. According to the reliability indicator, 56.3% expressed average satisfaction, in relation to the responsiveness indicator, 82.2% indicated they had average satisfaction, for the security indicator, 59.3% indicated they had average satisfaction. Based on the empathy indicator, 72.6% had high satisfaction, for the tangible aspect's indicator, 66.7% of patients indicated feeling low satisfaction. Finally, it was observed that there is no relationship between the quality of food care and the reliability dimension ( $p=0.068$ ), on the other hand, a relationship was found between the quality and the responsiveness dimensions ( $p=0.016$ ), security ( $p= 0.002$ ), empathy ( $p= 0.002$ ) and tangible aspects ( $p= 0.000$ ). Based on the results, it was concluded that there is a significant relationship between the quality of food care and the satisfaction of the hospitalized patient ( $p= 0.000$ ).

### **KEY WORDS:**

Quality of food care, level of satisfaction, patients.

## I. INTRODUCCIÓN

El servicio de nutrición dentro del sistema hospitalario, es reconocido por contar con profesionales capaces de aplicar un conjunto de mecanismos estandarizados para diseñar, preparar y administrar la alimentación de los pacientes en función a su diagnóstico y necesidades nutricionales. Permitiendo así, mejorar el tratamiento y la recuperación de los mismos<sup>1</sup>. En tal sentido, la satisfacción de las expectativas del usuario hospitalizado, son considerados como indicadores para medir la calidad de la atención ofrecida<sup>2</sup>. El nivel de satisfacción de un paciente hospitalizado en relación a la atención que le brinda un servicio de alimentación es medido por diferentes aspectos, entre ellos se destacan: la apariencia que presenta la comida (sabor, olor, tamaño de la ración), así mismo, se considera la atención ofrecida y la higiene de los materiales o utensilios que se les entrega. Es por ello, que valorar el tipo de atención del servicio de nutrición es importante, dado que una adecuada dieta contribuirá a mejorar la salud del paciente, así como disminuir los casos de malnutrición intrahospitalaria<sup>3</sup>.

En el año 2023 un estudio realizado por Rinninella<sup>4</sup>, et al reveló que, en el mundo alrededor del 40% de los pacientes que ingresan a hospitalización presentan un diagnóstico de desnutrición, siendo este, un problema el cual influye no sólo en los resultados clínicos de los pacientes, ya sea en la duración de la estancia, morbilidad, mortalidad y calidad de vida, sino también en la sostenibilidad de la asistencia sanitaria en su conjunto. Es en base a lo anterior, es que se necesita contar con un apoyo nutricional específico, las comidas hospitalarias deben ser parte de toda terapia y se deben hacer el máximo esfuerzos posibles para otorgarle a los pacientes hospitalizados, comidas frescas, sabrosas y nutritivas. Sin embargo, la ingesta nutricional en los nosocomios suele ser desvalorada, provocando que los pacientes no cubran sus necesidades energéticas y proteicas.

Así mismo, los servicios de nutrición presentan diferentes limitaciones, las cuales solo repercuten de manera negativa en el estado nutricional del paciente durante su estancia hospitalaria y este empeoramiento es más pronunciado en pacientes desnutridos<sup>4</sup>. Por otra parte, los autores Noor<sup>5</sup>, et al en el año 2021, publicaron un estudio en el cual, al realizar una revisión sistémica a diferentes nosocomios del mundo, evidenciaron que el 23% de los pacientes hospitalizados ingiere menos del 25% de las comidas brindadas por los servicios de alimentación. La investigación reportó que entre las principales condiciones asociadas a la mala ingesta de alimentos se destacaba los factores relacionados a la calidad alimentaria, tal era el caso de la falta de higiene en las entregas, así como el retraso en la entrega de las comidas. Cabe señalar que los autores manifestaron que una mala organización en los suministros de los alimentos ofrecidos por los servicios de alimentación, podrían perjudicar la ingesta de alimentos y el estado nutricional de los pacientes hospitalizados, debido a la insatisfacción de los mismos con las comidas hospitalarias.

En base a lo anterior, la Organización Mundial de la Salud<sup>6</sup> (OMS) durante el año 2020, reconoció que la alimentación dentro de los sistemas hospitalarios ha cobrado una mayor relevancia, principalmente porque los pacientes comprenden y asimilan la importancia que conlleva tener una adecuada alimentación para mejorar y/o mantener su estado de salud. Sin embargo, a pesar de que es bien conocida la relación entre la adecuada alimentación y la salud de las personas, en el año 2019, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), declaró que a nivel mundial debido al brote por Covid19, aproximadamente el 90% de las instituciones de salud, no estaban preparados para cubrir adecuadamente las necesidades ni demandas de los pacientes en cuanto a sus requerimientos nutricionales.

A nivel mundial, el investigador Salvador, et al<sup>5</sup> estudio a diversos hospitales en el mundo, logrando evidenciar que alrededor del 40% de las dietas entregadas por los servicios de alimentación eran desechadas, teniendo como principal foco causal los factores alimentarios, clínicos y ambientales. Esta acción repercute negativamente en la recuperación y tratamiento de los pacientes, dado que no ingieren de forma completa sus alimentos, impidiendo así que cumplan con sus requerimientos

calóricos diarios y sean más propensos a desarrollar un cuadro de desnutrición. Así mismo, en la ciudad de Quito perteneciente al país de Ecuador, se realizó una investigación en la clínica “Nuestra Señora de Guadalupe”, en donde se pudo identificar que el 47% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindada por el servicio de nutrición, destacando principalmente las dimensiones de confiabilidad, seguridad y responsabilidad<sup>6</sup>.

A nivel nacional, Contreras<sup>7</sup> mencionó que, en el año 2018 el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informó que alrededor de 1 millón de pacientes que ingresaron a hospitalización ya sea a hospitales o clínicas, el 50% presentaron desnutrición hospitalaria, cifra que aumentó a un 74,2% dentro del área de cuidados intensivos (UCI). Estos resultados dejaron en evidencia la importancia de la calidad alimentaria que debería brindar el servicio de nutrición.

Al evidenciar la realidad nacional, en el año 2022 el Instituto Nacional de Salud del Niño en San Borja, destacó la importancia que tiene el servicio de nutrición en la mejora del tratamiento de los pacientes y es que, hasta el tercer trimestre del año, el personal, desde técnicas en nutrición y nutricionistas han brindado 220,426 atenciones con fórmulas enterales pediátricas especializadas, 34,917 atenciones con leche materna y 41,969 atenciones con balance en dietas. Así mismo, la directora General señaló que uno de los aspectos que determinan la excelencia y calidad de atención que brinda este Instituto es el área de soporte, al que pertenecen las técnicas de nutrición que laboran en el Servicio de Nutrición y Dietética, quienes dan un servicio directo a los pacientes asegurando que reciban una dieta nutricional adecuada que ayude en su proceso de recuperación<sup>7</sup>.

En esa línea y destacando su importancia el Hospital Almenara, en el año 2022, moderniza su servicio de nutrición para brindar más de 4 600 raciones diarias de alto valor nutricional a fin de alimentar a los pacientes que ocupan las 1 300 camas hospitalarias. Y es que solo en un día, la Unidad de Producción del Servicio de Nutrición puede procesar alrededor de 500 Kilos de carne, 400 kilos de tubérculos, 200 kilos de arroz, 150 kilos de verduras y más de 250 kilos de frutas. En un área de 135 metros cuadrados, los profesionales de la nutrición elaboran no solo el menú del día, sino una variedad de 20 tipos de preparaciones para las dietas de los pacientes. La producción diaria fluctúa de 4 500 a 4 700 raciones que incluye

desayuno, almuerzo, cena y refrigerios. En base a ello, se destaca la importancia de mantener un servicio de alimentación en óptimas condiciones y es que el soporte nutricional es vital para contribuir en la mejora de cualquier patología que pueda padecer un paciente<sup>8</sup>.

Una investigación realizada en el año 2021, por García<sup>1</sup> en el Hospital de Apoyo Cajabamba, ciudad de Trujillo, expuso que el 51% de los pacientes atendidos en dicho nosocomio se sentían satisfechos con la atención brindada por el servicio de nutrición, dimensiones como la fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía tuvieron un nivel alto de satisfacción, el autor explica que un factor determinante para la mejora de la calidad de los servicios de nutrición es la cantidad de profesionales que se designan a esta área, dado que en la mayoría de los hospitales, el recurso humano tiende a ser bajo, lo cual genera demoras en la atención y por ende la inconformidad de los pacientes.

Dada la importancia de contar con una buena alimentación dentro de los centros de salud, en el año 2020 debido a la pandemia por Covid19, el Centro de Atención y Aislamiento Temporal de la ciudad de Huacho se implementó un estricto protocolo de salubridad y un proceso de calidad, que garantiza una alimentación adecuada tanto a los profesionales, personal técnico y pacientes<sup>9</sup>. En base a lo expuesto, en el año 2019, la autora Aguilar<sup>10</sup> evidenció que los principales problemas relacionados a la satisfacción del usuario con respecto a la atención brindada por los servicios de alimentación en Perú son principalmente la escasez de su personal técnico nutricionista, mismo que es el encargado de entregar las dietas a los pacientes hospitalizados, así mismo, la falta del personal en nutrición en el horario nocturno genera ciertas inconformidades con los pacientes.

Así mismo, un estudio hecho por Huamantuco<sup>11</sup> durante el año 2019, en el Hospital III Daniel Alcides Carrión – ciudad de Arequipa reveló la calidad de atención por parte del personal nutricionista en su mayoría fue buena en el 93,2% de los casos, y esto debido a que el servicio de nutrición de mencionado hospital cumple con todas sus funciones, proporcionándole al paciente hospitalizado una mejor estancia en relación a la alimentación que se le proporciona.

A nivel local, en la región de Tumbes no se han encontrado estudios sobre el nivel de satisfacción, ni el tipo de calidad que percibe el paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, con relación a la atención que reciben del servicio de nutrición, en tal sentido la investigación a través de sus resultados permitirá al mencionado nosocomio, identificar las necesidades del servicio en el cuidado que brinda el profesional de nutrición y el técnico de nutrición y así contribuir con la calidad de vida y reducir el tiempo de permanencia. Frente a la problemática evidenciada, se planteó la siguiente pregunta en investigación ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado en Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023?

De acuerdo con expuesto, la investigación realizó su implicancia teoría debido a que enriqueció con nueva información la teoría de la calidad de atención en salud, propuesta por Donabedian, apoyándose en las bases establecidas por el Ministerio de Salud, quienes diseñaron la encuesta SERVQUAL, misma que midió la satisfacción de los usuarios hospitalizados. En tal sentido, el estudio buscó analizar la relación entre ambas variables, permitiendo contribuir con una ampliación de la información dado que se reportarán los resultados encontrados. De la misma manera, se justifica su practicidad, ya que, al presentarse los resultados encontrados, el Hospital Regional Jamo II-2 pudo analizar todas las dimensiones que afectaban la calidad de atención brindada por el servicio de nutrición, así mismo, identificaron los puntos críticos que impactaban negativamente sobre la comodidad de los usuarios. Esto permitió que la institución establezca estrategias que contribuyan a subsanar los errores encontrados a fin de mejorar el tipo de atención brindada.

Metodológicamente la investigación se justificó, dado que al usarse instrumentos validados y altamente confiables, se pudo obtener información confiable que podrá ser empleado por futuros investigadores que realicen estudios relacionados con las variables. A nivel social, la investigación causó un impacto positivo en la población hospitalizada, debido a que se pudo mejorar la atención brindada por el área de nutrición. Conocer los principales problemas que afectaban en la atención brindada,

permitió generar nuevas estrategias para que las contrarresten y de esa manera el paciente tendrá una estancia hospitalaria de calidad.

En base a ello, el estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023. Así mismo, se plantearon como objetivos específicos: i) Establecer la relación entre la calidad de atención alimentaria y la dimensión fiabilidad, ii) Establecer la relación entre la calidad de atención alimentaria y la dimensión capacidad de respuesta, iii) Establecer la relación entre la calidad de atención alimentaria y la dimensión seguridad, iv) Establecer la relación entre la calidad de atención alimentaria y la dimensión empatía, v) Establecer la relación entre la calidad de atención alimentaria y la dimensión aspectos tangibles.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Bases teóricas – científicas

La variable calidad de atención es definida por la Real Academia Española como el conglomerado de rasgos propios de algo, a los cuales se les puede calificar o medir su valor. En otras palabras, a través de este concepto se puede concebir a la calidad como una propiedad que permite diferenciar a las individuos, posesiones o servicios entre sí<sup>12</sup>. Por otra parte Lifty Hunt, quienes bajo el marco de la salubridad, conceptualizan a la calidad, como un rango a través del cual, los mecanismos característicos de la atención médica aumentan la posibilidad de alcanzar una respuesta positiva para el paciente, y reducir el peligro de obtener un resultado negativo<sup>13</sup>.

Así mismo, uno de los mayores exponentes relacionados al concepto de la calidad en salud es Donabedian, quien en 1966 propuso que la misma debía ser medida en tres áreas fundamentales: i) Estructura (refiere a los rasgos tanto de la infraestructura como de los trabajadores que atienden a los pacientes); ii) Proceso (mecanismo a través del cual se realizan las acciones); y iii) resultados (producto final obtenido a través de un determinado mecanismo). De acuerdo a lo establecido por el autor, estas áreas permitirán alcanzar una mayor cantidad de beneficios al paciente disminuyendo el riesgo a resultados negativos, en base a los materiales y los aspectos éticos que rigen a la institución<sup>14,15</sup>.

De acuerdo a Ruelas<sup>16</sup> manifiesta que a pesar de que los términos “calidad y calidez” son similares, presentan rasgos que las distinguen una de la otra. Siendo así que, el término “Calidez” enmarca una dimensión interpersonal, mientras que el término “Calidad” aborda a una dimensión técnica. De acuerdo con sus dimensiones, la calidad de atención se encuentra subdividida en una dimensión técnica y otra interpersonal<sup>17</sup>:

La calidad de atención técnica (objetiva): Se desarrollo a inicios de los años 60, y se caracterizó principalmente por presentar una visión de la calidad desde una perspectiva interna, una orientación dirigida a la producción/oferta, se adaptaba a indicaciones preestablecidas, no presentaba errores a fin de reducir los costos y evitar desviaciones en relación a los parámetros establecidos, así como ejecutaba actividades estandarizadas adecuadas. A través de la dimensión técnica se evalúan los aspectos objetivos que definen a la calidad de atención, siendo los más relevantes: Información del proceso, rapidez y puntualidad de programación y atención, facilidades comunicativas, eficacia de los trabajadores, interés del nutricionista, orientación sobre diagnóstico y tratamiento nutricional. Cabe destacar que estos aspectos tienen como finalidad poder medir la calidad de atención que brinda un establecimiento desde una perspectiva objetiva, apoyándose del cumplimiento de las normativas institucionales<sup>17</sup>.

La calidad de atención interpersonal (subjetiva): Se desarrollo a inicio de los años 80. Dentro de sus características se destaca: Una visión externa de la calidad, presenta una orientación dirigida al marketing/demanda, así mismo, señala al usuario como el juez que evalúa la calidad y el desempeño de la institución para determinar las necesidades de sus clientes.<sup>17</sup> Cabe señalar que, a través de la dimensión interpersonal, se pueden identificar aspectos tales como: Orientación sobre el tratamiento nutricional, habilidad del nutricionista para ayudar, gentileza e interés del nutricionista en la intervención, trato personalizado, confianza y seguridad de los trabajadores, comprensión frente a las necesidades, rapidez en la capacidad de respuesta, preparación del nutricionista, interés por resolver dudas, alcance de los objetivos dietoteraputicos. Estas características permitirán que el paciente pueda realizar una evaluación de la calidad ofrecida partiendo desde la satisfacción a sus necesidades y estándares establecidos<sup>17</sup>.

En base a lo anterior, para medir la calidad de un servicio y sus dimensiones, dentro del sector hospitalario se elaboró un cuestionario conocido como SERVQHOS. Una de las principales modificaciones que presenta este cuestionario es la escala de puntuación. A comparación de las puntuaciones del cuestionario SERVQUAL, el alto puntaje del SERVQHOS hacen referencia a características evaluadas de manera positiva por los usuarios, debido a que señalan los aspectos que fueron

mejor a lo que ellos esperaban. Gracias a esto, los usuarios lograrán interpretar mucho mejor la escala de respuesta, permitiendo que el margen de error debido a la incompreensión disminuya<sup>18</sup>. Es importante recalcar que la atención nutricional, comprenderá todos los mecanismos que permitan mejorar la calidad de la dieta, así como la salud de los pacientes, a través de las orientaciones individuales, familiares, o con los responsables del cuidado del paciente<sup>19</sup>. Siendo así que, para realizar una adecuada atención nutricional, en primer lugar, se deben diagnosticar las necesidades del paciente, a fin de poder identificar los puntos clave que afectan directa o indirectamente estado de salud nutricional de los usuarios<sup>20</sup>.

Entre los indicadores que se distinguen para poder medir la calidad de atención brindada por un servicio de nutrición, se consideran los propuestos por la Norma técnica de salud en Perú, misma que expone que <sup>21</sup>:

El tiempo empleado en la consulta nutricional, deberá ser de 20 minutos por paciente atendido en consulta externa, sin embargo, para el paciente hospitalizado el tiempo a emplear será entre 10 a 15 minutos. Así mismo, el área de nutrición deberá garantizar la alimentación de todos los pacientes hospitalizados, inclusive de aquellos que se encuentren en observación dentro del área de emergencia. Los alimentos utilizados para las dietas prescritas deberán ser almacenados, preparados y transportados de manera segura, a fin de garantizar la inocuidad alimentaria y que el contenido nutricional no se vea afectado por algún tipo de contaminante. Cabe señalar que las dietas estarán sujetas a cualquier indicación o restricción establecida por el médico tratante, iv) La entrega de las dietas hospitalarias para los pacientes, será de acuerdo a lo establecido por cada institución hospitalaria, teniendo como referencia, el siguiente horario propuesto: i) Hora de entrega (Desayuno, 7:30 am– Almuerzo, 12:00 pm – Cena, 6:00 pm), ii) Hora de acopio (Desayuno, 8:30 am – Almuerzo, 1:00 pm – Cena, 7:00 hrs). Los alimentos empleados por el servicio de nutrición, deben caracterizarse por ser de un alto valor nutricional, así como cumplir con las características organolépticas adecuadas<sup>21</sup>.

En cuanto a los códigos de bioseguridad que deben seguir los servicios de nutrición y dietética, se tomara en cuenta: i) El personal nutricionista, así como los técnicos, durante su jornada laboral estarán obligados a utilizar de manera correcta el

uniforme, mismo que será proporcionados por el hospital, del mismo modo, deberá contar con una identificación visible, ii) El personal que trabaja en el sector de producción deberá contar con: chaqueta, pantalón y/o falda de color blanco, mandil y delantal blanco, mascarillas, botas de jebe o zapatos con suela antideslizante blancas y gorro blanco, iii) Todo el personal, deberá presentar una correcta higiene personal, principalmente aquellos que manipulen los alimentos, para ello se debe garantizar que los trabajadores tengan el recogido y protegido con una cofia, evitar la joyería, presentar uñas cortas y sin puntura, en el caso de los varones evitar los bigotes y/o barbas<sup>21</sup>.

De acuerdo con la variable nivel de satisfacción, es importante recalcar que Bunge, et al<sup>22</sup> et define a la satisfacción al como la asociación existente entre las expectativas presentadas por un usuario en base a una atención idónea y lo que logra percibir del servicio. El autor señala que este concepto está relacionado al aspecto subjetivo, y expresará el nivel de cumplimiento que presenta la institución. Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud, refiere que la satisfacción del paciente es la suma de las partes medulares que representan los factores comunes y posibles de percibir, siendo así que para valorarla se necesita aplicar una escala estandarizada em base a cada una de sus dimensiones<sup>23</sup>.

Entre sus dimensiones se destacan cinco (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) a través de las cuales se va a medir la satisfacción del paciente atendido en las instituciones sanitarias. Cabe señalar que estas dimensiones están amparadas por la RM N° N° 527-2011/MINSA propuestas por el Ministerio de Salud del Perú<sup>24</sup>:

**Fiabilidad:** Referida como la habilidad que tiene el servicio para ofrecer una atención fiable y cuidadosa. En ella se observa la capacidad de la institución hospitalaria para otorga de forma exitosa sus servicios, ya sea desde el horario de atención, así como la orientación del paciente o la programación de consultas<sup>24</sup>.

**Capacidad de respuesta:** Es la disponibilidad que poseen los trabajadores para servir de manera rápida y eficaz a los usuarios, así mismo, está orientada a brindar un proceso rápido y oportuno ante las necesidades del usuario<sup>24</sup>.

Seguridad: Se conceptualiza como el grado de confianza que generan los trabajadores sobre el usuario, esta dimensión es caracterizada por brindar privacidad, sabiduría, habilidades comunicativas, cortesía al paciente atendido<sup>24</sup>.

Empatía: Hace referencia al interés y grado de atención personalizada que le brinda el trabajador al usuario. Esta vista como la acción de colocarse en las condiciones del usuario, en otras palabras, comprenderlo y atender sus necesidades de manera adecuada<sup>24</sup>.

Aspectos tangibles: Refiere a la presencia de las instalaciones, trabajadores y equipos que forman parte de la institución. Está vinculada al aspecto y rasgos físicos que se puedan percibir, limpieza, confort, instalaciones, equipo, presentación, entre otros<sup>24</sup>.

Dentro del aspecto nutricional, las dimensiones para la satisfacción del paciente relacionados a la calidad de atención brindada por el área de nutrición, se distinguen los siguientes puntos de acuerdo con la resolución presentado por el MINSA<sup>1</sup>:

Fiabilidad: En ella el paciente, evaluara la coordinación y orientación que el servicio de nutrición brinda, en ella diferenciaran la claridad y sencillez en los precedentes, así como la capacidad que tiene el nutricionista para informar acerca del soporte nutricional que se le brinda. En esta dimensión se evaluará si se cumple con el horario de entrega de alimentos establecido, tanto en desayuno, almuerzo y cena<sup>1</sup>.

Seguridad: En esta dimensión, el paciente hospitalizado, evaluara si la forma en como el personal de nutrición responde de a todas las dudas que tenga, así como la privacidad y confiabilidad que el personal le genere. Cabe destacar, que también se evaluara la confianza que genere y la primera impresión que dé<sup>1</sup>.

Tangibilidad: Se establece como la percepción que tendrá el paciente hospitalizado sobre las condiciones que mantengan los equipos en donde se transportan los alimentos, así como los utensilios que se le brinden durante la repartición para que pueda consumir los alimentos indicados<sup>1</sup>.

Empatía: Hace referencia al trato humano que se le brinda al paciente hospitalizado, en el aspecto nutricional, el paciente tendrá en cuenta la medida en

cuanto el personal nutricionista considera sus preferencias o gustos alimentarios, así como sus aberraciones, cabe señalar, que también observará si se respeta sus costumbres religiosas o socioculturales<sup>1</sup>.

### **5.1. Antecedentes**

En el plano internacional, se destaca a la autora Carrera<sup>25</sup>, con su tesis titulada: Calidad de atención nutricional y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en telesalud de la plataforma Cedia-UTN. En el periodo 2022. Ecuador. La investigación presentó como objetivo general: Determinar el nivel de calidad de atención con respecto a la atención en el área de nutrición relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes. Así mismo, empleó una metodología descriptivo-trasversal. Se trabajó con 117 pacientes a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQUAL para la recolección de datos. Entre los resultados se enfatiza que el 82% de la población estaba satisfecha, siendo las dimensiones de empatía y responsabilidad como las mejores puntuadas. Finalmente, se concluyó que el trato respetuoso y amable, así como, el nivel de conocimientos para abordar su problemática permitió generar un alto grado de satisfacción en el paciente.

Se mencionan a los autores, Ramos, et al<sup>26</sup> quienes presentaron su artículo científico titulado: Percepción de la consulta de atención nutricional presencial y a distancia en Pronutri, en el año 2021. México. El estudio tuvo como objetivo general: Describir la percepción de la población atendida y de los prestadores de servicio social en la nueva modalidad de atención nutricional. Cabe señalar que contó con una metodología descriptivo-trasversal y cualitativo y se trabajó con 82 pacientes. Para el recojo de la información se empleó la técnica de la entrevista la cual se realizó a través de vía telefónica. Los datos revelan que el 95% de los participantes consideran muy buena la consulta nutricional virtual, el 52% manifiesta que la mayor dificultad de la consulta virtual es la toma de medidas antropométricas, así mismo, el 57% señala que la flexibilidad de los horarios es una de las mayores ventajas de la consulta nutricional virtual. En base a lo anterior, los autores concluyen que, los horarios y el buen trato del nutricionista tienen una repercusión positiva en la satisfacción del paciente.

En el contexto nacional, se destaca al autor García<sup>1</sup> con su tesis titulada: Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19. Hospital de Apoyo Cajabamba. Desarrolla en el 2021, ciudad de Trujillo. Como objetivo general se expuso determinar la relación entre la calidad de la atención alimentaria y la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Metodológicamente posee un enfoque descriptivo, correlacional y transversal, así mismo, la muestra fue de 60 pacientes a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. Los resultados reflejaron que el 85% declara que existe una buena calidad de atención por parte del servicio. De acuerdo con sus dimensiones, el 84,9% señala estar satisfecho con la confiabilidad, la seguridad y la tangibilidad, mientras que el 85% indica estar satisfecho con la empatía. En relación a la correlación de las variables se obtuvo una significancia de ( $p < ,001$ ). Finalmente, el autor concluye que existe una correlación entre las variables en investigación.

Es importante señalar a los autores Rebaza et al<sup>27</sup> quienes publicaron su artículo científico titulado: Calidad de atención nutricional desde la percepción del paciente hospitalizado antes y durante la COVID-19. Año 2020, ciudad de Trujillo. Se presentó como objetivo general, analizar el impacto de la COVID-19 en la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención nutricional en un grupo antes y durante la COVID-19. En la investigación se aplicó la metodología hipotética deductiva, utilizando una muestra de 80 pacientes antes de la pandemia y 84 pacientes durante la pandemia, del mismo modo, se emplearon los cuestionarios SERVQUAL para la recolección de datos. Los resultados exponen que: Antes de la pandemia, en función a la calidad de atención brindada por el área de nutrición el 65% presentó una percepción buena, del mismo modo, durante la pandemia, el 64,3% de los pacientes señalan una percepción regular, siendo la dimensión empatía con el 40,5% la que presento indicadores más bajos. Finalmente, los autores concluyen que, el impacto de la pandemia genero un cambio en la satisfacción del paciente en cuanto a la atención nutricional pasando de buena a regular.

La autora Medina<sup>28</sup> expuso su tesis titulada: Calidad de atención por teleorientación y satisfacción percibida por el usuario de consulta externa de nutrición en tiempos

COVID-19. Año 2020, ciudad de Trujillo. Como objetivo la investigación planteo el determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención por teleorientación y satisfacción del usuario de consulta externa de nutrición en tiempos COVID-19. Se utilizó una metodología correlacional-descriptiva, del mismo modo, empleo una muestra de 80 participantes, en donde aplicó los cuestionarios de PECAUSS y SERVQUAL para el recojo de la información. Los resultados indican que: El 53,8% se siente satisfecho con la dimensión fiabilidad; el 52,5% está satisfecho con la dimensión capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad; el 58,8% están poco satisfechos con la dimensión empatía. En cuanto a la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción percibida se encontró una significancia de 0,000. En base a ello, se concluye que entre las variables en investigación existe una relación estadísticamente significativa.

La autora Aguilar<sup>10</sup>, presentó su tesis titulada: Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú, Año 2019, ciudad de Lima. La investigación presentó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción global basado en la calidad percibida por los usuarios hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición es observacional-descriptiva y de corte transversal. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario SERVPERF a una muestra constituida por 75 pacientes hospitalizados. Los resultados dejan en evidencia que de acuerdo a sus dimensiones se observa un alto nivel de satisfacción, 92,8% (elementos tangibles), 90,8% (fiabilidad), 90% (seguridad), 84,5% (capacidad de respuesta), para la dimensión empatía, el 78,8% manifiesta sentir una satisfacción regular. Se concluye que existe un nivel de satisfacción del 87,4% con relación a la calidad de atención brindada por el servicio de nutrición.

Huamantuco<sup>29</sup> presentó su tesis titulada: Relación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Nutrición, durante el tiempo de Hospitalización de la Red Asistencial Tacna Hospital III Daniel Alcides Carrión. Año 2019, ciudad de Arequipa. La investigación presentó como objetivo general alizar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de nutrición. Así mismo, contó con una metodología, descriptivo-correlacional y transversal, en donde se trabajó con una muestra de 103 pacientes

hospitalizados a quienes se les aplicaron dos cuestionarios para recolectar los datos. Entre los principales resultados se destaca que el 53,4% estaba satisfechos, mientras que el 93,2% percibió una calidad de atención buena, cabe señalar que se evidenciaron altos porcentajes de satisfacción en cuanto a sus dimensiones, técnico-científica (94,2%), entorno (93,2%), humana (94,2%). Finalmente, la autora concluye que existe una relación significativa entre las variables ( $p= 0,010$ ).

Desde el punto local, no se encontraron estudios aplicados a los servicios de nutrición en la región de Tumbes.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

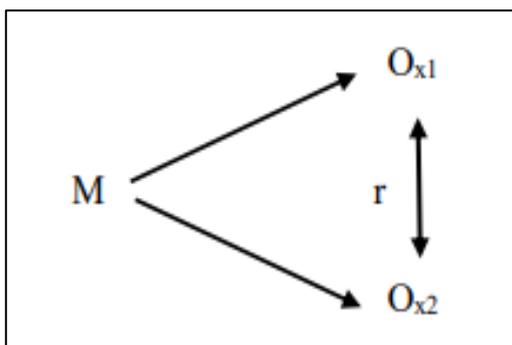
#### 3.1. Tipo de investigación:

El estudio presentó un enfoque descriptivo - correlacional y transversal.

#### 3.2. Diseño de investigación:

Contó con un diseño no experimental, dado que, solo se observaron y analizaron las variables en estudio sin que se la tesista la manipulen.

El esquema se representa a continuación:



Dónde:

M = Muestra

Ox1 = Calidad del servicio de nutrición

Ox2 = Satisfacción de los pacientes

r = Relación

#### 3.3. Población, muestra, muestreo:

##### Población

Estuvo constituida por 418 pacientes que se encontraron hospitalizados en los servicios de atención del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2.

##### Muestra

Se empleó una muestra conformada por 135 pacientes hospitalizados en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2. Así mismo, para seleccionar la muestra se aplicó la fórmula de la población finita junto con su reajuste.

$$n = \frac{N z^2 p \cdot q}{d^2 (N-1) + z^2 p \cdot q}$$

Donde:

N= Tamaño de la población

Z= Coeficiente de confiabilidad: para un 95% de confiabilidad (1,96)

p = Probabilidad de éxito o proporción de aciertos = 0,5

q = 1 - p

**Muestra (n) = 200 pacientes**

**Reajuste de la muestra:**

$$\frac{M}{1 + \frac{M}{P}}$$

Donde:

Muestra (M): 200

Población (P): 418

**Reajuste de la muestra = 135 pacientes**

### **Muestreo**

Para seleccionar la muestra en investigación se aplicó la técnica del muestreo aleatorio simple, a fin de que todos los pacientes tuvieran la posibilidad de participar en el estudio.

### **3.4. Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

Pacientes hospitalizados que hayan recibido atención alimentaria por parte del servicio de nutrición del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2.

Pacientes que recibieron algún tipo de dieta durante su periodo de hospitalización.

Pacientes que aceptaron participar voluntariamente en la investigación.

#### **Criterios de exclusión**

Pacientes hospitalizados menores de edad (18 años) que no contarán con un familiar mayor de edad al momento de la aplicación del cuestionario.

Pacientes hospitalizados cuya prescripción dietética fue NPO (Nada por vía oral).

Pacientes hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

### **3.5. Técnicas e instrumentos**

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:**

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario (Anexo 1).

En el caso del primer cuestionario, se empleó el SERVQHOS el cual fue adaptado por el autor García MH<sup>1</sup> en el año 2021, para que sea aplicado en el servicio de nutrición. Estuvo constituido por 19 preguntas las cuales abordaron 2 dimensiones: i) Técnica (Del 1 al 9); ii) Interpersonal (Del 10 al 19). Cabe señalar que el cuestionario fue medido a través de la escala de Likert, cuya valoración es: Mucho peor de lo esperado = 1, Peor de lo esperado = 2, Como lo esperaba = 3, Mejor de lo esperado = 4, Mucho mejor de lo esperado = 5. Finalmente, con respecto a la escala de puntuación se tendrán en consideración los siguientes baremos:

Calidad de atención buena: 71 – 95 puntos

Calidad de atención regular: 46 – 70 puntos

Calidad de atención mala : 19 – 45 puntos

En el caso del segundo cuestionario, fue diseñado por el autor Cano<sup>23</sup> en el año 2022. Buscó medir la satisfacción del usuario hospitalizado, así mismo, estuvo constituido por 28 preguntas las cuales abordaron 5 dimensiones: i) Fiabilidad (Del 1 al 6); ii) Capacidad de respuesta (Del 7 al 13); iii) Seguridad (Del 14 al 17); iv) Empatía (Del 18 al 24); y v) Aspectos tangibles (Del 25 al 28). Cabe señalar que el cuestionario se midió a través de la escala de Likert, cuya valoración es: Muy insatisfecho = 1, Insatisfecho = 2, Ni insatisfecho – ni satisfecho = 3, Satisfecho = 4, Muy satisfecho = 5. Finalmente, con respecto a la escala de puntuación se tendrán en consideración los siguientes baremos:

Nivel de satisfacción alto : 103 – 140 puntos

Nivel de satisfacción medio : 66 – 102 puntos

Nivel de satisfacción bajo : 28 – 65 puntos

## **7.6. Validez y confiabilidad del instrumento**

### **Validez**

Para validar el cuestionario de calidad, participaron 5 especialistas en el rubro de clínico dietoterapúico, quienes al evaluar el instrumento indicaron que es objetivo, relevante, claro y pertinente, así mismo, lo aprobaron con más del 90% de concordancia.<sup>1</sup> Para el caso del cuestionario de satisfacción participaron 3 expertos, quienes aprobaron el instrumento en completa concordancia.<sup>23</sup> (Anexo 2)

### **Confiabilidad**

Se determinó a través del estadístico Alfa de Cronbach, en donde el cuestionario de calidad de atención, obtuvo un resultado de 0,871<sup>1</sup>. Así mismo, para el cuestionario de satisfacción, se alcanzó un valor de 0,807<sup>23</sup>. En tal sentido, ambos resultados permiten garantizar que los cuestionarios son altamente confiables y aptos para su aplicación. (Anexo 3)

## **7.7. Procedimiento de recolección de datos**

En primer lugar, se le solicitó al director del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, el permiso de aplicar los instrumentos (cuestionarios) a los pacientes hospitalizados y de esa manera recolectar la información necesaria para la investigación. Una vez brindada las facilidades por parte del director de la institución, se procedió a pactar las fechas y horarios dentro de los cuales se llevó a cabo la recolección de datos.

El día que se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos, la investigadora procedió a presentarse con cada uno de los pacientes en donde explicó el objetivo del estudio, así como los procedimientos, derechos, beneficios y tiempo empleado que tendrá el paciente si desea participar, de ser afirmativa la respuesta, al paciente u apoderado (en caso de los menores de 18 años), se les entregó un consentimiento informado (Anexo 4) el cual debió firmar para poder formar parte del estudio.

Una vez firmado el consentimiento informado, se le entregó a cada uno de los pacientes dos cuestionarios, cuya finalidad fue la de medir las variables en investigación, así mismo, emplearon un tiempo no mayor a 15 minutos. Finalmente, culminado el llenado de los cuestionarios, la investigadora procedió a recogerlos para posteriormente agradecer la participación y retirarse.

## **7.8. Procesamiento y análisis estadístico**

Recolectado los datos, se realizó una base codificada con la información obtenida a través de la hoja de cálculo electrónica Excel 2019. Seguido a ello, se procesó la información a través del software estadístico SPSS versión 26, en donde se interpretó los resultados obtenidos. Para analizar la relación entre las variables, se empleó la prueba estadística de Rho de Spearman, la cual permitió aceptar la hipótesis en investigación.

Los datos obtenidos, fueron redactados de forma descriptiva y se emplearon tablas de frecuencia, así como barras porcentuales y gráficos de dispersión, mismos que permitieron exponer los hallazgos más sobresalientes del estudio.

## **7.9. Aspectos éticos**

El estudio estuvo regido bajo el código de ética establecido por la Universidad Nacional de Tumbes, el cual está amparado en la resolución N°301-2018/UNTUMBES-CU<sup>30</sup>:

Protegió la integridad de los pacientes que formaron parte de la investigación, considerando todos los protocolos correspondientes al área en estudio.

Respetó la pluriculturalidad y creencias de los pacientes que participaron en la investigación.

Aseguró la entrega del consentimiento informado a los pacientes que formaron parte del estudio, considerando que en el documento quedó constancia de los objetivos, procedimientos, derechos, beneficios y tiempo empleado de participación, del mismo modo, su redacción fue de manera legible y de fácil comprensión.

Garantizó a los pacientes la confidencialidad de la información obtenida, respetando su anonimato.

Se respetó la libre participación de los pacientes en la investigación, recalcando que los mismos pueden retirarse si lo creen conveniente.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

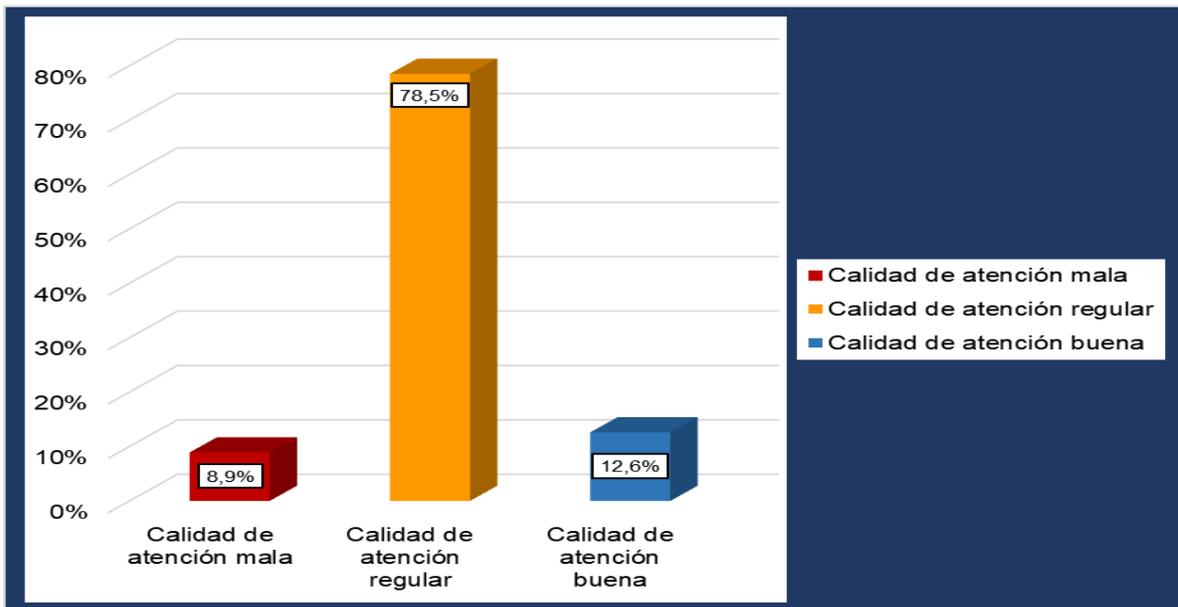
### 4.1. Resultados:

**Tabla 1.** Calidad de atención alimentaria del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención alimentaria mala	12	8,9%
Calidad de atención alimentaria regular	106	78,5%
Calidad de atención alimentaria buena	17	12,6%
<b>Número total de pacientes encuestados</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>

A través de la tabla 1, se dejó registrado que el 8,9% de los pacientes hospitalizados identificaron una mala calidad de atención alimentaria ofrecida por el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2. Por otra parte, un 78,5% expresó recibir una calidad de atención alimentaria regular y solo el 12,6% indicó que la calidad de atención alimentaria ofrecida era buena.

**Figura 1.** Calidad de atención alimentaria



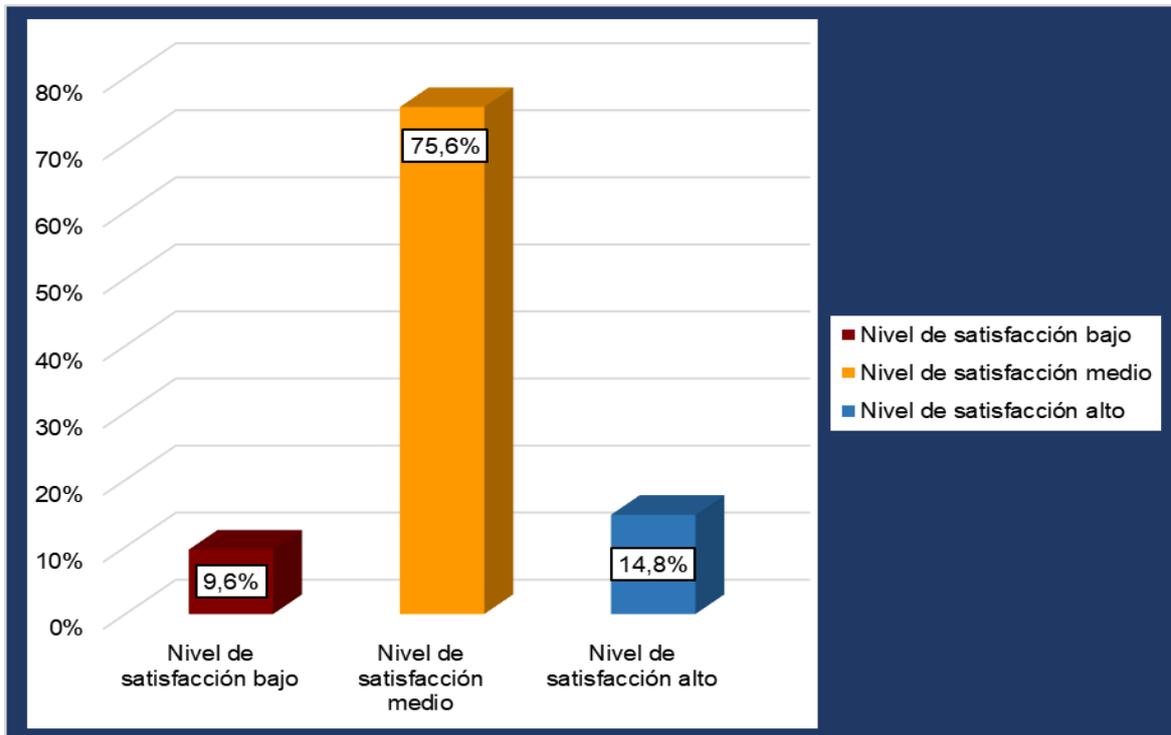
Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención, aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes.

**Tabla 2.** Satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de satisfacción bajo	13	9,6%
Nivel de satisfacción medio	102	75,6%
Nivel de satisfacción alto	20	14,8%
<b>Número total de pacientes encuestados</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>

Mediante la tabla 2 se registró que el nivel de satisfacción que expresaron los pacientes en cuanto a la calidad alimentaria ofrecida por el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, fue baja en el 9,6% de los casos, mientras que el 14,8% refirió sentir una satisfacción alta. Por otra parte, en su mayoría, el 75,6% indicó sentir una satisfacción de nivel medio.

**Figura 2.** Satisfacción del paciente hospitalizado



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención, aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes.

**Tabla 3.** Satisfacción del paciente hospitalizado según sus dimensiones.

Dimensiones	Nivel de satisfacción del paciente					
	Bajo		Medio		Alto	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	2	1,5%	76	56,3%	57	42,2%
Capacidad de respuesta	3	2,2%	111	82,2%	21	15,6%
Seguridad	46	34,1%	80	59,3%	9	6,7%
Empatía	2	1,5%	35	25,9%	98	72,6%
Aspectos tangibles	90	66,7%	41	30,4%	4	3,0%

**Número total de pacientes encuestados = 135 (100%)**

A través de la tabla 3, quedo registrado que en función a las dimensiones de la satisfacción, los pacientes señalaron que:

De acuerdo el indicador fiabilidad, el 1,5% sintió una baja satisfacción, el 56,3% una satisfacción media y el 42,2% una satisfacción alta.

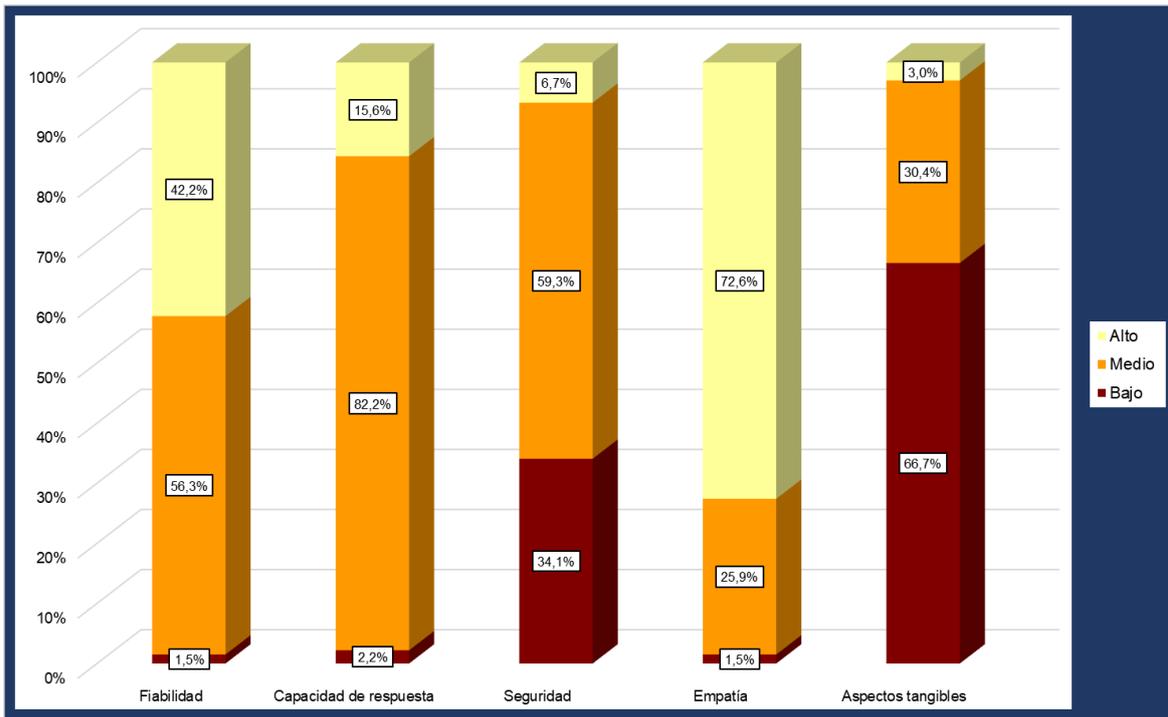
Con relación al indicador capacidad de respuesta, el 2,2% de los pacientes manifestó sentir una satisfacción baja, el 82,2% una satisfacción media, y el 15,6% una satisfacción alta.

Para el indicador de seguridad, los pacientes expresaron en el 34,1% de los casos sentir una satisfacción baja, el 59,3% una satisfacción media y el 6,7% una satisfacción alta.

En base al indicador de empatía, el 1,5% de los pacientes expresó sentir una satisfacción baja, el 25,9% una satisfacción media y el 72,6% una satisfacción alta.

Finalmente, para el indicador aspectos tangibles, el 66,7% de los pacientes indicó sentir una satisfacción baja, el 30,4% una satisfacción media y el 3% una satisfacción alta .

**Figura 3.** Satisfacción del paciente según sus dimensiones



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención, aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes.

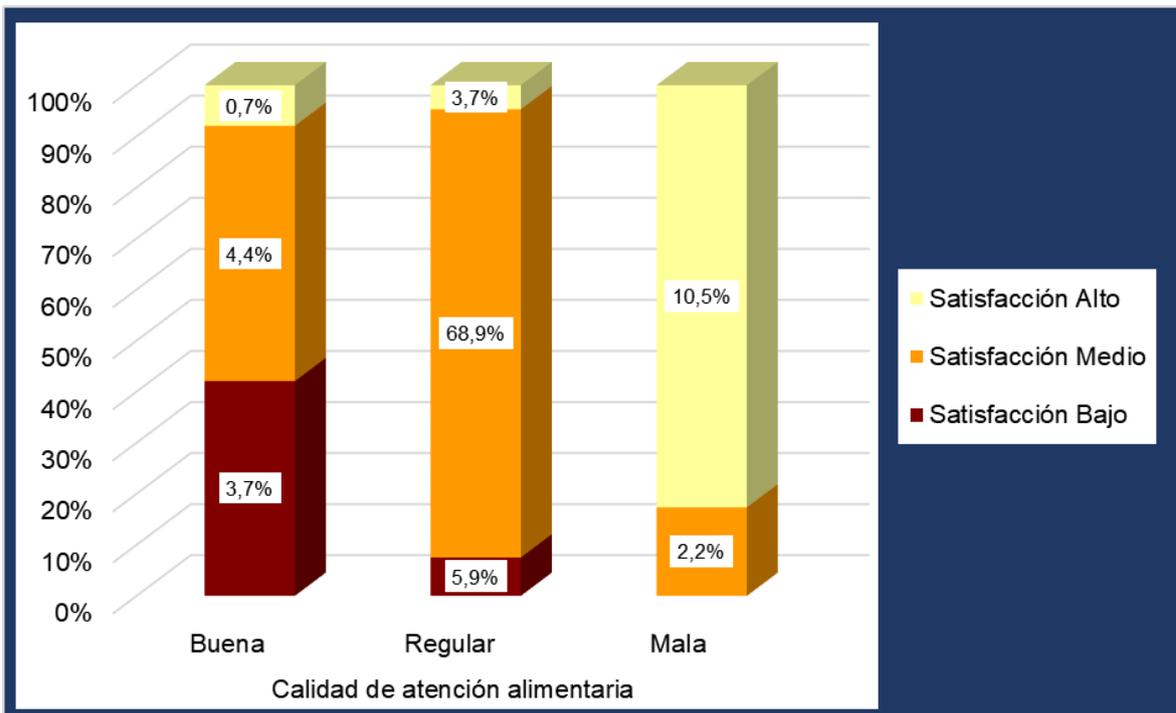
**Tabla 4.** Relación entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado.

		Satisfacción del paciente					
		Bajo		Medio		Alto	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención alimentaria	Mala	5	3,7%	6	4,4%	1	0,7%
	Regular	8	5,9%	93	68,9%	5	3,7%
	Buena	0	0,0%	3	2,2%	14	10,5%

**Número total de pacientes encuestados = 135 (100%)**

La tabla 4, expone que de aquellos pacientes que indican recibir una mala calidad de atención alimentaria, el 3,7% presentó una satisfacción baja, el 4,4% una satisfacción media y el 0,7% una satisfacción alta. De la misma manera, aquellos que indicaron recibir una calidad de atención intermedia, el 5,9% señaló tener una satisfacción mala, el 68,9% una satisfacción media y el 3,7% una satisfacción alta. Finalmente, aquellos que indicaron recibir una calidad de atención alimentaria alta, el 2,2% señaló tener una satisfacción media y el 10,5% una satisfacción alta.

**Figura 4.** Relación entre las variables en investigación



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención, aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes.

**Tabla 5.** Correlación de Spearman entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente.

Correlación de variables		Calidad de atención alimentaria	
		Coeficiente de correlación	Significancia (bilateral)
Rho de Spearman	Satisfacción de los pacientes	0,586	0,000
<b>N° de casos</b>		<b>135</b>	<b>135</b>

Con la finalidad de establecer la relación entre variables de investigación se aplicó la prueba estadística de R de Spearman, en donde al analizar la tabla 5 se pudo registrar que el estadístico alcanzó una significancia de 0,000, lo que permitió aprobar la hipótesis en investigación concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023. De la misma manera, se observó que el Rho de Spearman registró un valor de 0,586, mismo que es interpretado como una correlación positiva media. En función a este resultado se puede aseverar que si los pacientes hospitalizados reciben una buena calidad de atención alimentaria, su nivel de satisfacción frente a la misma será alto.

**Tabla 6.** Correlación de Spearman entre la calidad alimentaria y las dimensiones de la satisfacción del paciente.

Correlación de variables		Calidad de atención alimentaria	
		Coeficiente de correlación	Significancia (bilateral)
Rho de Spearman	Dimensión: Fiabilidad	0,158	0,068
	Dimensión: Capacidad de respuesta	0,206	0,016
	Dimensión: Seguridad	0,270	0,002
	Dimensión: Empatía	0,262	0,002
	Dimensión: Aspectos tangibles	0,409	0,000
<b>N° de casos</b>		<b>135</b>	<b>135</b>

Mediante la tabla 6 se puede observar y analizar que la variable calidad de atención alimentaria no se encuentra relacionada con la dimensión fiabilidad, debido a que se registró un nivel de significancia de 0,068 respectivamente. Caso contrario, las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles si guardaron una relación estadísticamente significativa con la calidad de atención alimentaria, debido a que se alcanzó una significancia menor a 0,05.

## 4.2. Discusión:

Desde el ámbito hospitalario, la calidad de atención alimentaria está estrechamente relacionada al nivel de satisfacción que experimente el paciente hospitalizado. De la misma manera, desde el marco de la salubridad se describe que la calidad es un rango a través del cual, la atención nutricional, comprenderá todos los mecanismos que permitan mejorar la calidad de la dieta, así como la salud de los pacientes, a través de las orientaciones individuales, familiares, o con los responsables del cuidado del paciente<sup>19</sup>.

Ante ello, el presente estudio de tipo descriptivo – correlacional, trasversal de diseño no experimental, contó con la participación 135 pacientes hospitalizados a quienes se les aplicaron dos cuestionarios, gracias a los resultados obtenidos en relación a la calidad de atención alimentaria, se pudo registrar en la tabla 1 que el 8,9% de los pacientes identificaron una mala calidad, por otra parte, un 78,5% expresó recibir una calidad de atención alimentaria regular y solo el 12,6% indicó que la calidad de atención ofrecida era buena.

Estos resultados son similares a los presentados por Ramos et al<sup>26</sup>, quienes a través de su estudio descriptivo-trasversal cualitativo, trabajaron con 82 pacientes, obteniendo entre sus resultados que 95% de los mismos indicaban sentirse satisfechos con la calidad de atención brindada por el área de nutrición. De la misma manera, se concuerda con Huamantuco<sup>29</sup>, dado que mediante su estudio descriptivo-correlacional y trasversal, reconoció que el 93,2% de su población percibía que la calidad de atención alimentaria era buena.

Esta percepción de una calidad de atención nutricional entre media y alta puede ser explicada debido a que el área de nutrición cumple sus funciones de acuerdo a las directrices establecidas, considerando la evaluación nutricional del paciente. Al realizarse las visitas nutricionales, el profesional tiene un trato cortés y muestra interés por ayudar al paciente en la mejora y recuperación de su enfermedad.

En cuanto a la satisfacción del paciente hospitalizado, se observa en la tabla 2 que los usuarios presentan en el 9,6% de los casos una satisfacción baja en cuanto a la calidad de atención que les brinda el servicio de nutrición, así mismo el 14,8% refirió sentir una satisfacción alta y el 75,6% indicó sentir una satisfacción de nivel

medio. Por otra parte, con relación a sus dimensiones, la tabla 3 refirió que según el indicador fiabilidad, el 42,2% de los pacientes sintió una satisfacción alta. Con relación al indicador capacidad el 82,2% manifestó tener una satisfacción media. Para el indicador de seguridad, los pacientes expresaron en el 59,3% una satisfacción media. En base al indicador de empatía el 72,6% indicó una satisfacción alta. Finalmente, para el indicador aspectos tangibles, el 66,7% de los pacientes indicó sentir una satisfacción baja.

Los resultados difieren con los presentados por Rebaza et al.<sup>27</sup> y es que los autores mediante su estudio lograron identificar que el 40,5% de su población manifestó los indicadores más bajos en cuanto a la dimensión empatía. Esta diferencia puede ser explicada bajo el contexto, de que su estudio fue llevado a cabo durante la pandemia de COVID 19. Este suceso generó un cambio en la satisfacción del paciente en cuanto a la atención nutricional dado que el personal vivía niveles de estrés y presión muy elevados lo cual afectaba considerablemente su desempeño dentro de su área laboral.

Caso contrario, se concuerda con la autora Medina<sup>28</sup> quién a través de su investigación correlacional-descriptiva evidenció que el 53,8% se siente satisfecho con la dimensión fiabilidad; el 52,5% está satisfecho con la dimensión capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad. Así mismo, se concuerda con Aguilar<sup>10</sup>, el autor mediante su estudio observacional-descriptiva de corte trasversal, reportó que existió un alto nivel de satisfacción, con el 92,8% para la dimensión elementos tangibles, del 90,8% para la dimensión fiabilidad, el 90% para la dimensión seguridad, del 84,5% para la capacidad de respuesta, y para la dimensión empatía, el 78,8% manifestó sentir una satisfacción regular.

Con respecto a la relación entre las variables en investigación, mediante la tabla 4 se observa que en su mayoría, los pacientes señalaron recibir una calidad de atención alimentaria regular, siendo así que el 68,9% manifestó sentir una satisfacción media. Gracias a estos resultados, la tabla 5 deja en evidencia que la prueba estadística de Spearman alcanzó una significancia de 0,000, lo que permitió aprobar la hipótesis en investigación concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado. En cuanto a sus dimensiones la tabla 6 reflejó que existe una relación

entre la calidad de atención alimentaria y las dimensiones de dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, sin embargo, no se observó una relación con la dimensión fiabilidad.

Los resultados concuerdan con los presentados por Huamantuco<sup>29</sup> quien indicó a través de su estudio descriptivo-correlacional y transversal, que si existe una relación significativa entre la calidad de atención del servicio de nutrición y la satisfacción del paciente ( $p= 0,010$ ). También se concuerda con Aguilar<sup>10</sup> quien afirmó que existe un nivel de satisfacción del 87,4% con relación a la calidad de atención brindada por el servicio de nutrición. De la misma manera, se concuerda con Medina<sup>28</sup> dado que el autor manifestó que entre las variables calidad de atención y satisfacción percibida se encontró una significancia de 0,000. En base a ello, se concluye que entre las variables en investigación existe una relación estadísticamente significativa.

Los resultados encontrados al ser analizados permiten aseverar que si los pacientes hospitalizados reciben una buena calidad de atención alimentaria, su nivel de satisfacción frente a la misma será positivo.

## V. CONCLUSIONES

A En función a los resultados obtenidos, se pudo concluir que:

Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023 ( $p= 0,000$ ). Siendo así que se pudo afirmar que si los pacientes hospitalizados reciben una buena calidad de atención alimentaria, su nivel de satisfacción frente a la misma será alto

No existe relación entre la calidad de atención alimentaria y la dimensión fiabilidad ( $p= 0,068$ ), debido a que si bien, los pacientes califican como regular la atención brindada por el servicio de nutrición, manifiestan sentir un nivel de satisfacción entre medio y alto.

Existe relación entre la calidad de atención alimentaria y la dimensión capacidad de respuesta ( $p= 0,016$ ), y es que a pesar que, los pacientes califican como regular la atención brindada por el servicio de nutrición, expresan sentir un nivel de satisfacción medio ante el horario de comida, la variedad menús programados, así como la cantidad de alimentos brindados.

Existe relación entre la calidad de atención alimentaria y la dimensión seguridad ( $p= 0,002$ ), dado que, a pesar que los pacientes califican como regular la atención brindada por el servicio de nutrición, indican sentir un nivel de satisfacción medio ante la rapidez y duración de la atención brindada.

Existe relación entre la calidad de atención alimentaria y la dimensión empatía ( $p= 0,002$ ), y es que a pesar que, los pacientes califican como regular la atención brindada por el servicio de nutrición, señalan sentirse satisfechos ya que refieren que el personal nutricionista fue amable, mostraron interés por ayudarlo a recuperar su salud y tomaron en cuenta sus preferencias alimentarias.

Existe relación entre la calidad de atención alimentaria y la dimensión aspectos tangibles ( $p= 0,000$ ), y es que a pesar que, los pacientes califican como regular la atención brindada por el servicio de nutrición, en su mayoría expresan sentir un nivel de satisfacción bajo ante la falta de abastecimiento de utensilios para la comida y la presencia de tecnología modera que permita una mejor consulta nutricional .

## **VI. RECOMENDACIONES**

A los directivos del hospital, se les sugiere aplicar los cuestionarios sobre la calidad de atención alimentaria a fin de conocer de manera periódica el nivel de satisfacción que percibe paciente hospitalizado, esto les permitirá identificar cuáles son los puntos críticos que deben ser mejorados a fin de poder diseñar e implementar propuesta para una mejora continua de la atención que brinda el servicio de nutrición.

Se recomienda la planificación de un calendario de capacitaciones que permitan la mejora de la calidad del servicio de nutrición, así mismo, el personal nutricionista deberá brindar capacitaciones a los técnicos en nutrición sobre temas relacionados a la higiene, manipulación y atención a los pacientes.

De la misma manera, se aconseja que un personal calificado realice una revisión técnica de los materiales y equipos que pertenezcan al servicio de nutrición, esto permitirá que exista una optimización en la entrega de los menús y por ende aumente el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García MH. Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. [Tesis magistral] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2021. [citado el 10 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73273>
2. Herrera MA. Grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados con las dietas basales y terapéuticas en centros sanitarios públicos. [Tesis doctoral]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2016. [citado el 10 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/38891/1/T37701.pdf>
3. Rebaza M. Impacto del COVID-19 en la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención nutricional. Hospital Belén de Trujillo [Tesis magistral]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020. [citado el 10 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47693>.
4. Rinninella E., Servicios hospitalarios para mejorar la ingesta nutricional y reducir el desperdicio de alimentos: una revisión sistemática. Revista Nutrients. [Internet] 2023. [citado el 11 de mayo de 2023]; 15(2): 1-18. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9864175/>
5. Noor SO. Estrategias de servicio de alimentación hospitalaria para mejorar la ingesta de alimentos entre los pacientes hospitalizados: una revisión sistemática. Revista Nutrients. [Internet] 2021 [citado el 11 de mayo de 2023]; 13(10): 1-26. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8537902/>

6. World Health Organization (2020c). Clinical management of COVID-19. Interim guidance [Internet]. World Health Organization; 2020. 2021 [citado el 13 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332196/WHO-2019-nCoVclinical-2020.5-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. Brindan reconocimiento a labor de técnicas en nutrición por su amor y entrega en beneficio de los pacientes. Lima. 2022. [citado el 13 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.insnsb.gob.pe/blog/2022/11/16/brindan-reconocimiento-a-labor-de-tecnicas-en-nutricion-por-su-amor-y-entrega-en-beneficio-de-los-pacientes/>
8. Essalud Noticias. EsSalud: Hospital Almenara moderniza su cocina para brindar más de 4 600 raciones diarias de alto valor nutricional. 2022. [citado el 15 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://noticias.essalud.gob.pe/?innoticia=essalud-hospital-almenara-moderniza-su-cocina-para-brindar-mas-de-4-600-raciones-diarias-de-alto-valor-nutricional>
9. Valenzuela A. Huacho: centro de atención y aislamiento temporal cuenta con alimentación de calidad. 2020. [citado el 15 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.lima2019.pe/noticias/huacho-centro-atencion-aislamiento-temporal-cuenta-alimentacion-calidad>
10. Aguilar CE. Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú, 2019. [Tesis magistral]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2019. [citado el 18 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648822/AguilarG\\_C.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648822/AguilarG_C.pdf?sequence=3)

11. Huamantuco M. Relación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Nutrición, durante el tiempo de Hospitalización de la Red Asistencial Tacna Hospital III Daniel Alcides Carrión. [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2019. [citado el 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cd58ecf5-c03e-4c43-a65d-4b1e6f6a523c/content>
12. Barrientos J. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis magistral]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [citado el 21 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1)
13. Jiménez ER. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana Salud Pública. [Internet] 2004 [citado el 21 de mayo de 2023]; 30(1): 17-36. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004)
14. Coronado R, et al. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Rev Mex Med Fis Rehab. [Internet] 2013 [citado el 24 de mayo de 2023]; 25(1): 26-33. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
15. Cabello E. Calidad en la atención médica: ¿Paciente o cliente? Rev. Med Hered. [Internet] 2001 [citado el 25 de mayo de 2023]; 12(3):75-77. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2001000300005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005)

16. Ruelas E. Calidad, productividad y costos. Salud Pública de México. [Internet] 1993 [citado el 27 de mayo de 2023]; 35 (3): 298-304. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635309.pdf>
17. Parasuraman et al. Modelo de la calidad del servicio. México: Mc Graw Hill. 2004.
18. Mira et al. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Med. Prev. [Internet] 1998 [citado el 01 de junio de 2023] 4: 12-18. Disponible en: [http://calite-revista.umh.es/indep/web/art\\_servqhos.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf)
19. Padilla ZB. Evaluación de la atención nutricional que se brinda a los pacientes en área de cuidados intermedios de medicina interna del Hospital Nacional de Occidente, Quetzaltenango, Guatemala. [tesis de pregrado]. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar; 2013. [citado el 01 de junio de 2023]. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/09/15/Padilla-Zohemia.pdf>
20. Hospital Santiago Oriente Dr. Luis Tisné Brousse. Protocolo Criterios de ingreso y egreso de pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos, Chile 2012. [citado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: [http://200.72.129.100/transparencia/transparencia\\_activa/documentos/uci/protocolo\\_criterios\\_ingreso\\_egreso\\_pctes\\_unidad\\_cuidados\\_intensivos\\_del\\_adulto.pdf](http://200.72.129.100/transparencia/transparencia_activa/documentos/uci/protocolo_criterios_ingreso_egreso_pctes_unidad_cuidados_intensivos_del_adulto.pdf)
21. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud de la unidad productora de servicios de salud de nutrición y dietética. 2013. [citado el 05 de junio de 2023]. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/948680/rm\\_665-2013-minsa.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/948680/rm_665-2013-minsa.pdf)
22. Bunge E, Et al. Satisfacción y Tipo de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes. Rev. Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, [Internet] 2016 [citado el 07 de junio de 2023]; 14(1): 401-415. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77344439027>

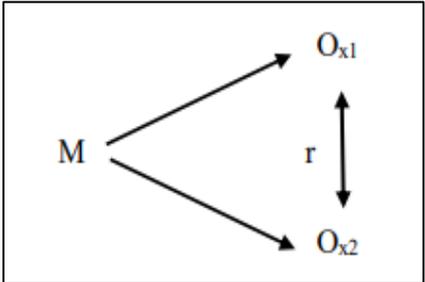
23. Cano Y. Gestión administrativa del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. [Tesis magistral]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. [citado el 07 de junio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88824/Cano\\_RY-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88824/Cano_RY-SD.pdf?sequence=1)
24. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. 2011. [citado el 07 de junio de 2023]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428\\_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf?v=1547161133](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf?v=1547161133)
25. Carrera KP. Calidad de atención nutricional y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en telesalud de la plataforma Cedia-UTN, periodo abril-septiembre 2020. [Tesis de licenciatura]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte. 2022. [citado el 09 de junio de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12280/2/06%20NUT%20419%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
26. Ramos N, et al. Percepción de la consulta de atención nutricional presencial y a distancia en Pronutri. Dossier. [Internet] 2021 [citado el 10 de junio de 2023]; 2(96): 129-147. Disponible en: <https://argumentos.xoc.uam.mx/index.php/argumentos/article/view/1268/1227>
27. Rebaza JC, et al. Calidad de atención nutricional desde la percepción del paciente hospitalizado antes y durante la COVID-19. Rev Esp Nutr Comunitaria. [Internet] 2021 [citado el 10 de junio de 2023]; 27(3): 189-195. Disponible en: [https://www.renc.es/imagenes/auxiliar/files/RENC\\_2021\\_3\\_art\\_6.pdf](https://www.renc.es/imagenes/auxiliar/files/RENC_2021_3_art_6.pdf)

28. Medina LJ. Calidad de atención por teleorientación y satisfacción percibida por el usuario de consulta externa de nutrición en tiempos COVID-19. 2020. [Tesis magistral] Perú: Universidad César Vallejo; 2021. ([citado el 11 de junio de 2023] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72268/Medina\\_S\\_LJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72268/Medina_S_LJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Huamantuco M. Relación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Nutrición, durante el tiempo de Hospitalización de la Red Asistencial Tacna Hospital III Daniel Alcides Carrión. [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2019. [citado el 13 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cd58ecf5-c03e-4c43-a65d-4b1e6f6a523c/content>
30. Código de ética del Investigador. Resolución N°301-2018/UNTUMBES-CU. Perú, Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. 2018. [citado el 13 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.untumbes.edu.pe/vice-investigacion/wp-content/uploads/2019/11/34.1-CodigoEtica-Resolucion-N%C2%B0-0301-2018-UNTUMBES-CU.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** Calidad de atención alimentaria y satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado en Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023?	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Establecer la relación entre la calidad alimentaria y la dimensión fiabilidad</p>	<p><b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p>- Técnica (Objetiva)</p> <p>- Interpersonal (Subjetiva)</p> <p>- Fiabilidad</p> <p>- Capacidad de respuesta</p> <p>- Seguridad</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Descriptivo - correlacional y transversal.</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental.</p> <p><b>Esquema de investigación</b></p>  <pre> graph LR     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2     </pre>

	<p>del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2.</p> <p>Establecer la relación entre la calidad alimentaria y la dimensión capacidad de respuesta del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2.</p> <p>Establecer la relación entre la calidad alimentaria y la dimensión seguridad del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2.</p> <p>Establecer la relación entre la calidad</p>	<p>en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Aspectos tangibles</li> </ul>	<p><b>Población:</b></p> <p>Conformada por 418 pacientes.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Constituida por 135 pacientes</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>Aleatorio simple</p> <p><b>Técnica de recolección:</b></p> <p>La encuesta.</p> <p><b>Instrumento de recolección:</b></p> <p>Cuestionario</p>
--	--	--	--	---	--

	<p>alimentaria y la dimensión empatía del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2.</p> <p>Establecer la relación entre la calidad alimentaria y la dimensión aspectos tangibles del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2.</p>				
--	--	--	--	--	--

## Anexo 2. Operalización de variables

Operacionalización de variables: Calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de atención	Jiménez ER. <sup>13</sup> expresa que es el nivel a través del cual, los mecanismos característicos de la atención médica aumentan la posibilidad de obtener un	Se empleará un cuestionario SERVQHOS, el cual estará conformado por 19 ítems, mismos que permitirán medir la calidad de atención ofrecida por el servicio de	Técnica (Objetiva)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información del proceso.</li> <li>- Rapidez y puntualidad de programación y atención</li> <li>- Facilidades comunicativas.</li> <li>- Eficacia de los trabajadores.</li> <li>- Interés del nutricionista.</li> <li>- Orientación sobre diagnóstico y tratamiento nutricional.</li> </ul>	Ordinal

	<p>resultado favorable para el paciente.</p>	<p>nutrición del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2. El cuestionario será aplicado a los 77 pacientes que posean los criterios de selección.</p>	<p>Interpersonal (Subjetiva)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación sobre el tratamiento nutricional.</li> <li>- Habilidad del nutricionista para ayudar.</li> <li>- Gentileza e interés del nutricionista en la intervención.</li> <li>- Trato personalizado.</li> <li>- Confianza y seguridad de los trabajadores</li> <li>- Comprensión frente a las necesidades.</li> <li>- Rapidez en la capacidad de respuesta</li> <li>- Preparación del nutricionista.</li> <li>- Interés por resolver dudas.</li> <li>- Alcance de los objetivos dietoteraputicos.</li> </ul>	
--	--	---	----------------------------------	---	--

Operacionalización de variables: Nivel de satisfacción

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala
Nivel de satisfacción	Barrientos J. <sup>12</sup> lo conceptualiza como la saciedad que refleja el paciente ante un servicio brindado, mismo que tener un impacto positivo o negativo.	Se empleará un cuestionario, el cual estará conformado por 24 ítems, mismos que permitirán medir el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con respecto al servicio brindado por el servicio de nutrición del Hospital Regional José Alfredo	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecen información sencilla y precisa sobre su salud.</li> <li>- Brindan atención personalizada</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Oportunidad</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Eficacia y eficiencia para solucionar problemas.</li> <li>- Cumplimiento del horario de atención.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionales comprensibles, cordiales y amables.</li> </ul>	

		Mendoza Olavarría II-2. Así mismo, será aplicado a los 77 pacientes que cumplan con los criterios de selección.		- Priorizan atención al usuario sin interrupciones	
			Aspectos tangibles	- Presencia de tecnología moderna como apoyo en la intervención - Presentación adecuada del personal. - Adecuado abastecimiento de insumos	

### Anexo 3. Cuestionario para la recolección de datos

Estimado(a) participante, el cuestionario presentado tiene por finalidad recoger información sobre la calidad de atención que percibe y su nivel de satisfacción ante la atención que le brinda el servicio de nutrición del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2. Cabe señalar que se garantiza el anonimato del paciente encuestado y la confidencialidad de sus respuestas.

**Instrucciones:** Marque con una equis (x) la opción que más lo(a) identifique.

**Tiempo empleado:** 15 minutos

#### I. CALIDAD DE ATENCIÓN

##### RANGO DE MEDICIÓN

1 = Mucho peor de los esperado

2 = Peor de lo esperado

3 = Como lo esperaba

4 = Mejor de lo esperado

5 = Mucho mejor de lo esperado

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: TÉCNICA					
1	La indicación brindada para la preparación de la dieta ha sido...					
2	La rapidez con la que se programó la dieta ha sido...					
3	El tiempo de espera para la atención nutricional ha sido...					
4	La puntualidad en la entrega de la alimentación ha sido...					
5	La facilidad para establecer empatía con el paciente ha sido...					
6	El esmero del personal a cargo de la coordinación de la alimentación ha sido...					
7	El interés del nutricionista para brindar una dieta idónea de acuerdo al diagnóstico ha sido...					
8	La explicación del diagnóstico y tratamiento dieto terapéutico por el nutricionista ha sido...					

9	La explicación brindada por el nutricionista respecto a las dietas indicadas por el médico ha sido...					
<b>DIMENSIÓN: INTERPERSONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	El tiempo que el personal nutricionista le ha brindado para la atención ha sido...					
11	La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...					
12	La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...					
13	La cortesía y amabilidad del personal que reparte las dietas ha sido...					
14	La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...					
15	La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...					
16	La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...					
17	La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...					
18	La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...					
19	El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...					

## II. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

### RANGO DE MEDICIÓN

1 = Muy insatisfecho    2 = Insatisfecho    3 = Ni insatisfecho – ni  
satisfecho 4 = Satisfecho    5 = Muy satisfecho

N°	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿Se encuentra usted satisfecho con la efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?					
2	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?					
3	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del del servicio de nutrición?					
4	¿Se encuentra usted satisfecho con la consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?					
5	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?					
6	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?					
N°	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
7	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?					
8	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?					

9	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?					
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?					
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?					
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?					
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?					
15	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?					
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?					
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?					
19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?					

20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como soluciona la mejora y recuperación de su salud?					
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?					
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?					
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?					
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para remplazarlo.					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?					
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?					
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?					
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?					

**¡Gracias por su colaboración!**

## Anexo 4. Validación del instrumento a través del juicio de expertos

### Instrumento: Cuestionario de calidad de atención

#### EXPERTO N° 1

##### DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de encuesta" que hace parte de la investigación Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: **Victoria Martina Noriega Hurtado**
2. Formación académica: **Maestría en educación universitaria**
3. Áreas de experiencia profesional: **Nutrición clínica**
4. Tiempo: 38 años cargo actual: **Nutricionista de hospitalización**
5. Institución: **Hospital Essalud II de Chochope**
6. Objetivo de la investigación: **Determinar la relación de la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.**
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de la Atención Alimentaria	1. Objetiva	1. La indicación brindada para la preparación de la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		2. La rapidez con la que se programó la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		3. El tiempo de espera para la atención nutricional ha sido...	X		X		X		X		
		4. La puntualidad en la entrega de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		5. La facilidad para establecer empatía con el paciente ha sido...	X		X		X		X		
		6. El esmero del personal a cargo de la coordinación de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		7. El interés del nutricionista para brindar una dieta idónea de acuerdo al diagnóstico ha sido...	X		X		X		X		
		8. La explicación del diagnóstico y tratamiento dieto terapéutico por el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
		9. La explicación brindada por el nutricionista respecto a las dietas indicadas por el médico ha sido...	X		X		X		X		
	2. Subjetiva	10. El tiempo que el personal nutricionista le ha brindado para la atención ha sido...	X		X		X		X		

11. La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		
12. La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		
13. La cortesía y amabilidad del personal que reparte las dietas ha sido...	X		X		X		X		
14. La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...	X		X		X		X		
15. La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
16. La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...	X		X		X		X		
17. La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...	X		X		X		X		
18. La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...	X		X		X		X		
19. El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )

Fecha: 06/04/2021

*Victoria Noriega Hurtado*  
**Victoria Noriega Hurtado**  
**LIC. EN NUTRICIÓN**  
**C.N.P. 0083**  
 Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
 DNI18039554

Fuente: García MH. Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. Universidad César Vallejo

EXPERTO Nº 2

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de encuesta" que hace parte de la investigación Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Lilia Rodríguez Hidalgo
2. Formación académica: Magister
3. Áreas de experiencia profesional: Nutrición clínica
4. Tiempo: 40 años cargo actual: Jefa del Dpto Nutrición y dietética
5. Institución: Hospital Regional Docente de Trujillo
6. Objetivo de la investigación: Determinar la relación de la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Nº 01: Calidad de la Atención Alimentaria	1. Objetiva	1. La indicación brindada para la preparación de la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		2. La rapidez con la que se programó la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		3. El tiempo de espera para la atención nutricional ha sido...	X		X		X		X		
		4. La puntualidad en la entrega de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		5. La facilidad para establecer empatía con el paciente ha sido...	X		X		X		X		
		6. El esmero del personal a cargo de la coordinación de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		7. El interés del nutricionista para brindar una dieta idónea de acuerdo al diagnóstico ha sido...	X		X		X		X		
		8. La explicación del diagnóstico y tratamiento dieto terapéutico por el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
		9. La explicación brindada por el nutricionista respecto a las dietas indicadas por el médico ha sido...	X		X		X		X		
	2. Subjetiva	10. El tiempo que el personal nutricionista le ha brindado para la atención ha sido...	X		X		X		X		

11. La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X			
12. La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X			
13. La cortesía y amabilidad del personal que reparte las dietas ha sido...	X		X		X		X			
14. La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...	X		X		X		X			
15. La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...	X		X		X		X			
16. La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...	X		X		X		X			
17. La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...	X		X		X		X			
18. La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...	X		X		X		X			
19. El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )

Fecha: 08/04/2021

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 17915053

Fuente: García MH. Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. Universidad César Vallejo

EXPERTO Nº 3

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de encuesta" que hace parte de la investigación Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: **Margarita Vergara Plasencia**
2. Formación académica: **Magister en docencia universitaria**
3. Áreas de experiencia profesional: **Nutrición clínica**
4. Tiempo: **40 años** cargo actual: **Nutricionista de hospitalización**
5. Institución: **Hospital Regional Docente de Trujillo**
6. Objetivo de la investigación: **Determinar la relación de la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.**
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

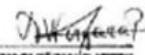
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de la Atención Alimentaria	1. Objetiva	1. La indicación brindada para la preparación de la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		2. La rapidez con la que se programó la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		3. El tiempo de espera para la atención nutricional ha sido...	X		X		X		X		
		4. La puntualidad en la entrega de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		5. La facilidad para establecer empatía con el paciente ha sido...	X		X		X		X		
		6. El esmero del personal a cargo de la coordinación de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		7. El interés del nutricionista para brindar una dieta idónea de acuerdo al diagnóstico ha sido...	X		X		X		X		
		8. La explicación del diagnóstico y tratamiento dieto terapéutico por el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
		9. La explicación brindada por el nutricionista respecto a las dietas indicadas por el médico ha sido...	X		X		X		X		
	2. Subjetiva	10. El tiempo que el personal nutricionista le ha brindado para la atención ha sido...	X		X		X		X		

11. La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X			
12. La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X			
13. La cortesía y amabilidad del personal que reparte las dietas ha sido...	X		X		X		X			
14. La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...	X		X		X		X			
15. La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...	X		X		X		X			
16. La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...	X		X		X		X			
17. La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...	X		X		X		X			
18. La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...	X		X		X		X			
19. El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena (X)

Fecha: 04/04/2021

  
**LIC. MARGARITA VERGARA PLASENCIA**  
 NUTRICIONISTA  
 C.R.A. 0118  
 Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
 DNI...17900300

Fuente: García MH. Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. Universidad César Vallejo

EXPERTO N° 4

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de encuesta" que hace parte de la investigación Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: IRMA COSTANCIA VILLAJULCA EUSTAQUIO
2. Formación académica: DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD/ NUTRICIONISTA CLÍNICA
3. Áreas de experiencia profesional: JEFATURA C.S / HOSPITALIZACIÓN
4. Tiempo: 30 AÑOS cargo actual: NUTRICIONISTA ASISTENCIAL
5. Institución: HOSPITAL REGIONAL DOCENTE TRUJILLO
6. Objetivo de la investigación: Determinar la relación de la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de la Atención Alimentaria	1. Objetiva	1. La indicación brindada para la preparación de la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		2. La rapidez con la que se programó la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		3. El tiempo de espera para la atención nutricional ha sido...	X		X		X		X		
		4. La puntualidad en la entrega de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		5. La facilidad para establecer empatía con el paciente ha sido...	X		X		X		X		
		6. El esmero del personal a cargo de la coordinación de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		7. El interés del nutricionista para brindar una dieta idónea de acuerdo al diagnóstico ha sido...	X		X		X		X		
		8. La explicación del diagnóstico y tratamiento dieto terapéutico por el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
		9. La explicación brindada por el nutricionista respecto a las dietas indicadas por el médico ha sido...	X		X		X		X		
	2. Subjetiva	10. El tiempo que el personal nutricionista le ha brindado para la atención ha sido...	X		X		X		X		

11. La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		
12. La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		
13. La cortesía y amabilidad del personal que reparte las dietas ha sido...	X		X		X		X		
14. La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...	X		X		X		X		
15. La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
16. La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...	X		X		X		X		
17. La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...	X		X		X		X		
18. La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...	X		X		X		X		
19. El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )  
 Fecha: 04/04/2021

  
 JUEZ EXPERTO(A)

DNI: 17846946

Fuente: García MH. Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. Universidad César Vallejo

EXPERTO Nº 5

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de encuesta" que hace parte de la investigación Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Ericka Marleny Zapata Chinchay
2. Formación académica: Lic en Nutrición – Magister en Gestión de los servicios de la salud.
3. Áreas de experiencia profesional: concesionario de alimentos, programas alimentarios y dietas hospitalarias.
4. Tiempo: 5 años Cargo actual: NUTRICIONISTA ASISTENCIAL
5. Institución: Hospital Regional Docente Trujillo.
6. Objetivo de la investigación: Determinar la relación de la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Nº 01: Calidad de la Atención Alimentaria	1. Objetiva	1. La indicación brindada para la preparación de la dieta ha sido...	X	X	X	X					
		2. La rapidez con la que se programó la dieta ha sido...	X	X	X	X					
		3. El tiempo de espera para la atención nutricional ha sido...	X	X	X	X					
		4. La puntualidad en la entrega de la alimentación ha sido...	X	X	X	X					
		5. La facilidad para establecer empatía con el paciente ha sido...	X	X	X	X					
		6. El esmero del personal a cargo de la coordinación de la alimentación ha sido...	X	X	X	X					
		7. El interés del nutricionista para brindar una dieta idónea de acuerdo al diagnóstico ha sido...	X	X	X	X					
		8. La explicación del diagnóstico y tratamiento dieto terapéutico por el nutricionista ha sido...	X	X	X	X					
		9. La explicación brindada por el nutricionista respecto a las dietas indicadas por el médico ha sido...	X	X	X	X					
	2. Subjetiva	10. El tiempo que el personal nutricionista le ha brindado para la atención ha sido...	X	X	X	X					

11. La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X				
12. La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X				
13. La cortesía y amabilidad del personal que reporte las dietas ha sido...	X	X	X	X				
14. La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...	X	X	X	X				
15. La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...	X	X	X	X				
16. La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...	X	X	X	X				
17. La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...	X	X	X	X				
18. La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...	X	X	X	X				
19. El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( x ) c) muy buena ( )  
 Fecha: 05/04/2021

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI: 41986742

Fuente: García MH. Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. Universidad César Vallejo

## Instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	¿Se encuentra usted satisfecho con efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?	X		X		X		
2	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?	X		X		X		
3	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del del servicio de nutrición?	X		X		X		
4	¿Se encuentra usted satisfecho con consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?	X		X		X		
5	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?	X		X		X		
6	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
7	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
8	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
9	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?	X		X		X		
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?	X		X		X		
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
15	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?	X		X		X		
19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?	X		X		X		
20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como solución a la mejora y recuperación de su salud?	X		X		X		
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?	X		X		X		
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?	X		X		X		
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?	X		X		X		
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para reemplazarlo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?	X		X		X		
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?	X		X		X		
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?	X		X		X		
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. MG.: RAFAEL JHON FENCO CORONEL    DNI: 43115182

Especialidad del validador: Gestión Pública

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mtro. Rafael Jhon Fenco Coronel

Firma del experto

09 de Octubre del 2021

Fuente: Cano Y. Gestión administrativa del servicio de nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. Universidad César Vallejo.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se encuentra usted satisfecho con efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?	X		X		X		
2	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?	X		X		X		
3	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del del servicio de nutrición?	X		X		X		
4	¿Se encuentra usted satisfecho con consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?	X		X		X		
5	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?	X		X		X		
6	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
8	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
9	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?	X		X		X		
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?	X		X		X		
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
15	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?	X		X		X		
19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?	X		X		X		
20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como solución a la mejora y recuperación de su salud?	X		X		X		
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?	X		X		X		
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?	X		X		X		
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?	X		X		X		
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para reemplazarlo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?	X		X		X		
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?	X		X		X		
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?	X		X		X		
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. **MG. MERCEDES ERIKA GARCIA PEREZ**      **DNI: 10559887**

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Mercedes Erika Garcia Perez

09 de Octubre del 2021

Fuente: Cano Y. Gestión administrativa del servicio de nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. Universidad César Vallejo.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	¿Se encuentra usted satisfecho con efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?	X		X		X		
2	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?	X		X		X		
3	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del del servicio de nutrición?	X		X		X		
4	¿Se encuentra usted satisfecho con consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?	X		X		X		
5	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?	X		X		X		
6	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
7	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
8	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
9	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?	X		X		X		
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?	X		X		X		
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
15	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?	X		X		X		
19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?	X		X		X		
20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como solución a la mejora y recuperación de su salud?	X		X		X		
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?	X		X		X		
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?	X		X		X		
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?	X		X		X		
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para remplazarlo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?	X		X		X		
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?	X		X		X		
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?	X		X		X		
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. **MG. HENRY ALFONSO REBAZA IPARRAGUIRRE**      **DNI: 17850865**

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**MG. HENRY REBAZA IPARRAGUIRRE**  
**FIRMA EXPERTO**

17 de Octubre del 2021

Fuente: Cano Y. Gestión administrativa del servicio de nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. Universidad César Vallejo.

## Anexo 5. Prueba estadística para la confiabilidad del instrumento

Calidad de la atención del servicio de nutrición

<b>Estadísticas de calidad de atención alimentaria</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,871	19

Satisfacción del paciente hospitalizado

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.807	28

## Anexo 6. Consentimiento Informado

Estimado (a) participante, ante usted me presento y expongo:

Soy Katuska Silvana Paredes Cordova, estudiante de la Escuela Profesional de Nutrición y Dietética – Universidad Nacional de Tumbes, la cual está ejecutando un proyecto de investigación titulado: Calidad de atención alimentaria y satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023. El objetivo del presente estudio consiste en determinar la relación entre la calidad del servicio de nutrición y el nivel de satisfacción. Para ello se le entregarán dos cuestionarios, los cuales deberá marcar según la respuesta que más lo identifique.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, se le invita a participar en el desarrollo del presente proyecto de investigación. Cabe señalar, que la participación será de **carácter voluntario y estrictamente confidencial**, garantizando así que los nombres y apellidos de quienes participen no serán publicados cuando se presenten los resultados encontrados. Se destaca que su participación no implicará algún tipo de riesgo para usted, y podrá retirarse o abstenerse en el momento que lo considere.

Si desea participar, llene la siguiente autorización:

Yo.....  
identificado(a) con número de DNI/cédula.....acepto participar en la investigación a cargo de la estudiante Katuska Silvana Paredes Cordova. En tal sentido y en pleno uso de mis facultades firmo este documento como prueba de **ACEPTACIÓN VOLUNTARIA**, habiendo sido informado(a) de la finalidad del trabajo y que ninguno de los procedimientos a utilizarse pondrá en riesgo la salud y bienestar de mi persona.

(     ) Sí   (     ) No

\_\_\_\_\_  
Firma

Tumbes, \_\_\_\_\_ 2024