

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN**  
**SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA**



**Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la  
calidad del servicio de nutrición del Hospital JAMO II-2, Tumbes,  
2023**

**TESIS**  
**para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la  
Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria.**

**Autor: Lic. Nut. Petter Alfredo Dios Salazar**

**Tumbes, 2026**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN**  
**EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA**



**Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la  
calidad del servicio de nutrición del Hospital JAMO II-2, Tumbes,  
2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. José Miguel Silva Rodríguez (presidente)**

**Mg. Leydi Tatiana Ramirez Neira (secretaria)**

**Mg. Lilia Huertas Ymán (vocal)**

**Tumbes, 2026**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN**  
**EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA**



**Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la  
calidad del servicio de nutrición del Hospital JAMO II-2, Tumbes,  
2023**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de investigación es  
original en su contenido y forma:**

**Lic. Nut. Petter Alfredo Dios Salazar (autor)**

**Mg. Lilia Huertas Yman**

**(asesora)**

**<https://orcid.org/0000-0001-8940-3743>**

**Tumbes, 2026**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
Tumbes – Perú

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los ocho días del mes de abril del dos mil veintiséis, siendo las once horas en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes se reunieron los miembros del jurado calificador constituidos con la RESOLUCIÓN N° 487-2023/UNTUMBES-EPG-D, del diez de octubre del dos mil veintitrés, presidido por el **Dr. José Miguel Silva Rodríguez** e integrado por la **Mg. Leydi Tatiana Ramírez Neira** (secretaria), y la **Mg. Lilia Huertas Ymán** (vocal y asesora),

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis intitulada: "**Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del hospital JAMO II-2, Tumbes, 2023**", presentada por el maestrante: **Petter Alfredo Dios Salazar**, del programa de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria.


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al egresado... *Aprobado* por... *Unánime*... con el calificativo de... *Muy Bueno*...

Por lo anterior, la sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce horas y cero minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 08 de abril 2026

  
Dr. José Miguel Silva Rodríguez  
Residente  
DNI 42474683  
<https://orcid.org/0000-0002-9629-0131>

  
Mg. Leydi Tatiana Ramírez Neira  
Secretaria  
DNI 46532868  
<https://orcid.org/0000-0002-7698-2931>

  
Mg. Lilia Huertas Ymán  
(vocal y asesor)  
DNI 0213861  
<https://orcid.org/0000-0001-8940-3743>

# RESUMEN TURNITIN



Página 1 de 63 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:581370720

## PETTER ALFREDO DIOS SALAZAR INFORME - PETTER DIOS SALAZAR

TESIS NUMERO 1

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid::3117:581370720

Fecha de entrega  
21 abr 2026, 11:21 GMT-5

Fecha de descarga  
21 abr 2026, 11:26 GMT-5

Nombre del archivo  
INFORME TURNITIN PETTER (1) (1).docx

Tamaño del archivo  
19.6 MB

60 páginas

1510 palabras

8998 caracteres

**Mg. Lilia Huertas Yman**  
**DNI 00213861**  
**ORCID N° 0000-0001-8940-3743**



Página 1 de 63 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:581370720

## 8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)



**Mg. Lilia Huertas Ymán**  
**DNI 00213861**  
**ORCID N.º 0000-0001-8940-3743**

### Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)




### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

  
**Mg. Lilia Huertas Yman**  
**DNI 00213861**  
**ORCID N° 0000-0001-8940-3743**

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

<b>1</b> Trabajos del estudiante uaq on 2025-01-18	5%
<b>2</b> Trabajos del estudiante Universidad Nacional de Tumbes on 2021-08-13	3%

## DEDICATORIA

A Dios, por permitirme contar con salud y vida para poder continuar en el día a día.

A mi pequeño hijo Petter Uriel, por darme la fortaleza de seguir adelante en mi trayecto profesional.

A mis padres por haberme apoyado en todo momento para convertirme un profesional de la salud.

A mi esposa, por brindarme su incansable apoyo en el día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

A cada uno de los docentes de la Escuela de Posgrado de la UNTUMBES, por su apoyo en cada momento y formarnos profesional comprometidos a defender la salud de todos los peruanos.

A mi colega Feeler Palacios Feijoo por el apoyo en todo el proceso.

A mi asesora, por su paciencia, colaboración y conocimiento brindados en todo momento.

## INDICE

	Página
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	15
II. ESTADO DEL ARTE .....	19
<b>2.1 Bases teóricas - científicas</b> .....	19
<b>2.2 Antecedentes</b> .....	27
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	31
3.1. Tipo de estudio.....	31
3.2. Diseño de investigación .....	31
3.3. Población, muestra, muestreo.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
3.5. Confiabilidad .....	34
3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	34
3.7. Principios éticos .....	35
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
4.1. Resultados .....	36
4.2. Discusión .....	38
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	44

## Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 José Alfredo Mendoza Olavarría. -Tumbes, 2023. ....	36
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes según los elementos tangibles del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2023. ....	36
Tabla 3. Nivel de satisfacción de los pacientes según la Fiabilidad del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2, JAMO Tumbes, 2023. ....	37
Tabla 4. Nivel de satisfacción de los pacientes según la capacidad de respuesta del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 JAMO Tumbes, 2023. ....	37
Tabla 5. Nivel de satisfacción de los pacientes según la seguridad del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 JAMO Tumbes, 2023. ....	37
Tabla 6. Nivel de satisfacción de los pacientes según la empatía del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 JAMO Tumbes, 2023. ....	38

## Índice de Anexos

Anexo 1. Cuadro 1. Operacionalización de la variable.....	48
Anexo 2. Instrumento SERVPERF para medir la satisfacción basada en la calidad de servicio. ....	50
Anexo 3. Acta de autorización .....	52
Anexo 4. Autorización para la aplicación de instrumentos de investigación .....	53
Anexo 5. Juicio de expertos .....	54
Anexo 6. Confiabilidad del instrumento .....	62
Anexo 7. Evidencias de aplicación de instrumento .....	63

## RESUMEN

Se desarrollo un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 “José Alfredo Mendoza Olavarría” – Tumbes, 2023. Se trabajó un estudio con un enfoque cuantitativo, tipo básico y nivel descriptivo con un diseño no experimental, transversal, prospectivo y microsociológico; se trabajó con una muestra de 200 pacientes hospitalizados cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión a quienes se les aplico el instrumento modelo SERVPERF, el cual fue adaptado a la realidad del presente estudio, validado por juicio de expertos y determinando su confiabilidad mediante una prueba piloto. Los resultados fueron: el nivel de satisfacción basado en la calidad del servicio de nutrición según las dimensiones elementos tangibles y la dimensión fiabilidad, fue de nivel regular y alto. Asimismo, la satisfacción según las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía fue de nivel alto y regular. Finalmente, se llegó a la conclusión que la satisfacción basada en la calidad del servicio de nutrición en el Hospital Regional “JAMO” fue de nivel alto y regular.

**Palabras clave:** calidad, satisfacción, servicio

## **ABSTRACT**

A study was developed with the objective of determining the level of satisfaction of the hospitalized patient based on the quality of the nutrition service of the Regional Hospital II-2 “José Alfredo Mendoza Olavarría” – Tumbes, 2023. A study was carried out with a quantitative approach, basic type and descriptive level with a non-experimental, transversal, prospective and microsociological design; We worked with a sample of 200 hospitalized patients meeting the inclusion and exclusion criteria to whom the SERVPERF model instrument was applied, which was adapted to the reality of this study, validated by expert judgment and determining its reliability through an approval. pilot. The results were: the level of satisfaction based on the quality of the nutrition service according to the tangible elements dimensions and the reliability dimension, was of a regular and high level. Likewise, satisfaction according to the dimensions of responsiveness, security and empathy was at a high and regular level. Finally, it was concluded that satisfaction based on the quality of the nutrition service at the “JAMO” Regional Hospital was of a high and regular level.

**Keywords:** satisfaction, service, quality

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los pacientes se considera un indicador fundamental de la calidad de la asistencia proporcionada, por ende, la distribución de la alimentación diaria a cada paciente varias veces al día requiere el mantenimiento correcto de las características propias del servicio, en lo relativo a los horarios, temperaturas, higiene, presentación y caracteres organolépticos de cada una de las dietas. El paciente hospitalizado en los diferentes nosocomios es sometido a tratamientos y a procesos terapéuticos que conllevan a que la persona pueda presentar diferentes complicaciones relacionadas a su estado de salud. Asimismo, la alimentación que reciben los pacientes es fundamental para el tratamiento terapéutico y la recuperación total de la salud. Es así, que las unidades de nutrición y dietética establecidas en los hospitales como parte de la atención médica, son las encargadas de gestionar y administrar la dieta de los pacientes hospitalizados y deben asegurarse de brindar una atención de calidad que permita mantener satisfecho al paciente y ofrezca una terapia nutricional efectiva.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), mediante su página oficial en el año 2022, manifestó que si se brinda un servicio de salud de calidad las personas mostrarán resultados positivos y anhelados en su tratamiento. Asimismo, la OMS indica que los conocimientos de los profesionales basados en la ciencia son fundamental para poder alcanzar una cobertura sanitaria a nivel global. Y, a medida que las naciones se integren al compromiso de lograr una mejora de salud para todos, es exigente considerar que la calidad de atención y los servicios de salud deben actuar en conjunto<sup>1</sup>. En el mismo contexto, la OMS señaló en el 2019 que la seguridad del paciente es esencial para ofertar servicios de salud esenciales y de calidad. De hecho, existe una clara aprobación en todo el mundo en el sentido de que los servicios de salud de calidad incumben ser eficientes, seguros y centrados en las personas. Para beneficiarse efectivamente de un cuidado médico de calidad, los servicios de salud deben ofrecerse de manera oportuna, equitativa, integrada y eficiente<sup>2</sup>.

En la misma línea, la revista de Nutrición Hospitalaria en el año 2019 ha documentado que en las tres últimas décadas la prevalencia de desnutrición en pacientes hospitalizados a incrementando de 19% hasta un 80% de enfermos<sup>3</sup>. También se encontró que aproximadamente entre 15 y 20 pacientes hospitalizados en Brasil ya están desnutridos debido a pérdidas relacionadas con condiciones subyacentes, condiciones socioeconómicas inestables y un sistema de salud mal equipado para atenderlos. Por lo tanto, los procesos inadecuados de detección y evaluación, así como las intervenciones nutricionales inadecuadas, contribuyen a malos resultados de salud<sup>4</sup>.

Consiguiendo con el estudio, según los estándares clínicos, un proveedor de atención médica (IPS) debe brindar a los pacientes hospitalizados las comidas mientras están hospitalizados. Históricamente, las percepciones de los pacientes sobre la nutrición hospitalaria han sido subóptimas, especialmente en términos de juicios hedonistas, a pesar de los esfuerzos por mantener el rigor técnico. Para los usuarios de hospitales, las percepciones de la calidad de los alimentos entregados se centran en la apariencia y la cantidad, en orden de importancia, y luego evalúan atributos sensoriales como el gusto y el olfato. Al mismo tiempo, también se mide la atención del personal y de las vajillas donde se sirven los alimentos para su consumo. Por ello, para alcanzar los objetivos generales de satisfacción del paciente sobre la calidad del proceso, la alimentación hospitalaria ha desarrollado nuevas tecnologías para garantizar que este ingrediente cumpla con los niveles de satisfacción exigidos por los estándares de acreditación del sector sanitario para su aceptación y consumo, estándares que han sido reevaluados para su instalación<sup>5</sup>.

En Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) establece normas técnicas sanitarias para las entidades que prestan servicios de salud nutricional y dietética, estableciendo que es la unidad básica para la prestación de servicios médicos, compuesta por un conjunto de recursos humanos, físicos y técnicos que desarrollan capacidades homogéneas y la prestación de servicios médicos específicos que se relacionan directamente con la complejidad del establecimiento médico configurado. De igual forma, los establecimientos de atención de salud de segundo y tercer nivel deben estar equipados con UPSS de nutrición y dietética, ya sea que presten el servicio directamente o en su totalidad o en parte por un tercero. En el caso de la

subcontratación, las instituciones de salud no quedan exentas de la obligación de brindar la infraestructura y los requisitos logísticos adecuados para brindar servicios adecuados dentro de sus instalaciones<sup>6</sup>.

Asimismo, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el año 2022, el Perú registro 495 512 mil mujeres hospitalizadas y 178934 varones hospitalizados, por diferentes causas que no estaban relacionadas al covid-19<sup>7</sup>. Sin embargo, no se observan estudios estadísticos a nivel del estado peruano que evidencien la calidad de la atención nutricional que refleje un adecuado nivel de satisfacción de los pacientes sobre las dietas que reciben en su estancia hospitalaria<sup>7</sup>.

En ese contexto, el Hospital Regional de Tumbes “José Alfredo Mendoza Olavarría” (JAMO) es un nosocomio de segundo nivel de atención y cuenta con una Unidad Productora de Nutrición y Dietética que tiene la función de brindar el soporte nutricional correspondiente a los pacientes. Sin embargo, no se evidencia a nivel de la región un estudio que se allá enfocado en conocer cuál es la realidad existente dentro de este nosocomio con la calidad de servicio nutricional que se le brinda al paciente hospitalizado. Ante ello, el estudio se enfocó en medir la calidad del servicio nutricional en el Hospital JAMO, por medio de la satisfacción de los pacientes hospitalizados en este nosocomio del estado peruano, ubicado en la región de Tumbes. Conllevando al estudio a plantearse la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2023?

Seguidamente, el estudio se justificó a nivel teórico, informando a la comunidad científica, cual es la calidad de servicio nutricional que reciben los personas en el Hospital Regional II-2 José Alfredo Mendoza Olavarría de Tumbes, mediante la evaluación de la satisfacción de los pacientes. Asimismo, se confrontará la presentación de una realidad que diferentes instituciones públicas encargadas de velar por la calidad de servicio asistencial que reciben los pacientes en la región de Tumbes, tengan una noción que la problemática que se suscita.

A nivel práctico, se evidencia información valida mediante la aplicación de herramientas aprobadas y reconocidas por la comunidad científica en otros

entornos hospitalarios, para que los resultados obtengan información confiable en su totalidad y profundizar en el problema. Se pueden realizar pruebas a los usuarios del hospital y la instalación puede tomar las medidas necesarias según los resultados. De esta manera, no sólo se aportarán resultados, sino que también se efectuarán recomendaciones para evaluación por parte de los funcionarios del hospital, con base en nuestra discusión y revisión del estudio.

Los objetivos planteados en el estudio fueron los siguientes: determinar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 "José Alfredo Mendoza Olavarría ". -Tumbes, 2023. Asimismo, los objetivos específicos establecidos fueron: conocer la satisfacción de los pacientes según los elementos tangibles del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2023; determinar la satisfacción de los pacientes según la Fiabilidad del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2, "JAMO" Tumbes, 2023; conocer la satisfacción de los pacientes según la capacidad de respuesta del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 "JAMO" Tumbes, 2023; identificar la satisfacción de los pacientes según la seguridad del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 "JAMO" Tumbes, 2023; conocer la satisfacción de los pacientes según la empatía del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 "JAMO" Tumbes, 2023.

## **II. ESTADO DEL ARTE**

### **2.1 Bases teóricas - científicas**

Satisfacción significa que las pretensiones se cumplen, por ende, alcanzar la satisfacción es la complacencia de las necesidades o deseos de un individuo o grupo de personas. El significado de estos dos términos nos dice que nuestra esencia u ontología es satisfacer las necesidades de nuestros usuarios a través de mediciones estadísticas o matemáticas. Por lo tanto, los profesionales de la información siempre están interesados en medir la satisfacción del usuario no sólo a nivel individual, sino también a nivel escolar<sup>8</sup>.

Por otro lado, Delgado et al<sup>9</sup>., señalan que la satisfacción se basa en juicios subjetivos y personales y sólo puede considerarse válida si es percibida por el sujeto. Al hacerlo, es importante evaluar la satisfacción periódicamente para conocer las respuestas emocionales de los usuarios a la atención médica, lo que sugiere que la satisfacción es un indicador confiable de calidad. En el mismo sentido, el usuario es alguien que utiliza un lugar determinado para una función particular, y se supone que el usuario necesita asegurarse de que lo que está haciendo tiene un propósito lógico y preciso. porque lo necesita. En salud, los usuarios son las entidades que participan en los servicios de los profesionales médicos a través de tratamientos e intervenciones.

Redhead<sup>10</sup>, señalan que la satisfacción del usuario puede considerarse relevante porque se puede comparar un plan de salud con otro y evaluar su calidad. Esto le permite determinar qué elementos o áreas de su servicio deben cambiarse para satisfacer a sus beneficiarios. La satisfacción se basa en el contenido de la atención médica recibida, por lo que se puede decir que es un indicador de la calidad de la atención médica que se recibe. y evaluar las mejoras de salud deseadas.

Por otro lado, no se puede negar que las necesidades de los usuarios difieren de persona a persona, y el alto nivel de atención, confiabilidad y aceptación de los

servicios médicos ha despertado un gran interés por parte de los profesionales de la salud y de todo el personal involucrado en la atención<sup>11</sup>.

En el mismo sentido, Izaguerri, et al<sup>12</sup>. Entienden que la satisfacción del paciente está directamente relacionada con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de atención médica brindados, el precio, el proveedor, la estructura promocional, la dotación de personal, la evidencia física o ambiental y el proceso de prestación del servicio. Los administradores de centros de atención médica deben comprender la precisión de la calidad de la experiencia brindada a medida que la satisfacción del paciente cambia con el tiempo debido a influencias ambientales y alcanza niveles de satisfacción cada vez más altos.

En relación con las consideraciones antes mencionadas, las calificaciones de satisfacción de los usuarios forman un conjunto de opiniones sobre la calidad de la atención recibida y sirven como una estrategia mediante la cual las respectivas instituciones de salud pueden obtener información para beneficiarse de un mayor desarrollo de los servicios de salud, es una medida aceptada por diversas instituciones médicas públicas y privadas. Ese servicio. Uno de los primeros problemas para poder medir la calidad en términos de satisfacción de los usuarios reside en el concepto de instalaciones, que tiene un origen subjetivo y contextual. En este sentido, muchos investigadores coinciden en que la satisfacción es un fenómeno que surge de los hábitos culturales de diferentes entornos sociales y por tanto tiene diferentes perspectivas<sup>13</sup>.

La satisfacción con la atención sanitaria está influenciada por el grado en que las acciones de los profesionales sanitarios cumplen con las expectativas de los pacientes. De manera similar, la calidad de la atención es un concepto que depende de características del usuario como edad, género, nivel educativo, estatus socioeconómico y diversas condiciones de salud, y las percepciones varían a medida que la situación del paciente empeora o mejora<sup>12</sup>.

Briones o. afirma que<sup>14</sup>: actualmente, se han propuesto dos criterios respecto a la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud: cualitativo y cuantitativo. En este sentido, el primer sistema permite crear un sistema de evaluación precisa de la satisfacción del paciente a través de un cuestionario general que es auto

cumplimentado y administrado por el director de la investigación al realizar una encuesta de satisfacción del paciente. Por otro lado, aunque el segundo criterio es inconveniente debido al alcance limitado de las preguntas formuladas, se ha establecido mediante el uso de un cuestionario válido y fiable, y es adecuado para su uso en diversas.

Así, existen mecanismos que se han desarrollado internamente entre diferentes instituciones de salud, y cuyo diseño incluye dibujos de otras herramientas encontradas de forma estandarizada, como es el caso del publicado SERVQUAL, se demuestra que la pregunta es adoptada. Introducida por primera vez en 1988 y desde entonces modificada y adaptada para satisfacer las diferentes necesidades de los investigadores según el entorno de aplicación, esta técnica es útil para determinar la calidad de los servicios investigando la satisfacción del paciente<sup>14</sup>.

Otro instrumento para evaluar la satisfacción del usuario es SERVPERF, establecido por Cronin y Taylor en 1992. Sólo evalúa las percepciones de los usuarios, a diferencia de SERVQUAL, que considera tanto las expectativas como las percepciones<sup>15</sup>.

El instrumento SERVPERF tiene importantes ventajas sobre el instrumento SERVQUAL porque evalúa directamente la calidad del servicio basándose en percepciones de cinco dimensiones, sin tener en cuenta las expectativas:

La Fiabilidad en los campos de la psicología, la pedagogía y los estudios sociales es una característica psicométrica que se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos en un proceso en curso. Sin embargo, las encuestas de satisfacción de los usuarios definen la confiabilidad como equivalente al desempeño del personal, por lo que pueden reconocer competencias y experiencia. La fiabilidad, en su sentido más amplio, significa que el servicio cumple con las promesas y acuerdos relacionados con la entrega, los requisitos del servicio, la resolución de problemas y los precios<sup>15</sup>.

La capacidad de respuesta, esto significa que la capacidad de respuesta al entorno está relacionada con las acciones realizadas en base a los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas. Esto permite a las organizaciones

comprender y tomar acciones efectivas relacionadas con el rendimiento, la velocidad y la alineación de la implementación y ejecución. Revisión periódica de las medidas.

En referencia a la medida de la satisfacción del usuario en salud, tiene correlación con el número de pacientes que se atienden y con los turnos que estos esperan para ser atendidos, el nivel de interés en la atención y la muestra de entusiasmo con el fin de ayudar al usuario<sup>14</sup>.

La seguridad, en salud se define como la disciplina que se encarga de la prevención de contusiones y enfermedades originadas por los contextos de trabajo y el amparo y desarrollo de la salud de los trabajadores. Así, el estudio de la satisfacción está vinculado con las capacidades que se desarrollan por el personal y que se reflejan en la familiaridad que muestra el personal médico a los usuarios. El usuario coloca en manos de la organización sus dificultades y siente la convicción de que serán resueltos de la mejor forma posible, implicando credibilidad, integridad y honestidad<sup>16</sup>.

Empatía, se define como el cuidado escrupuloso y específico donde la organización le ofrece y brinda a sus clientes una prestación personalizada, pretendiendo sentirse sustanciales comprendidos para las empresas acreedoras del servicio. La organización cuando se acarrea bajo esta dimensión requiere desenrollar una fuerte responsabilidad con el cliente conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos; por lo que, en el sector salud se establece como aquella capacidad de poder entender tanto las emociones de los pacientes como sus perspectivas, relacionándose con la capacidad y la voluntad de pensar, además de comprender su situación desde la perspectiva de los demás y exigir brindar atención y comunicación personalizada adecuada<sup>17</sup>.

Los aspectos tangibles, son las partes percibidas de la prestación del servicio, definidas como tangibles como aspectos de la infraestructura física, el equipo, el personal y los materiales de comunicación que están representados física o pictóricamente en el servicio y que permiten a los usuarios evaluar la calidad utilizada.

Es habitual que las empresas de servicios utilicen activos tangibles para mejorar su imagen y garantizar la continuidad y calidad de la señal a los clientes. La mayoría de las empresas combinan activos físicos con otros aspectos para desarrollar su estrategia de calidad. Las organizaciones que no se centran en elementos específicos de su estrategia empresarial pueden socavar o incluso destruir otras estrategias para mejorar la calidad del servicio<sup>18</sup>.

El estado peruano con la finalidad de mantener una atención óptica a sus establecimientos de salud implementó un sistema de gestión de calidad, dentro de este esquema podemos encontrar el ítem de calidad de servicio el cual divide en políticas de calidad que debe cumplir todos los establecimientos a lo largo del territorio nacional, de acuerdo a la finalidad de esta investigación solo hablaremos de dos políticas que rodean el interés de la calidad de servicio<sup>19</sup>.

Primera política de calidad de atención: La población peruana goza de un sistema de atención segura, efectiva, oportuna, equitativa e integral; informada, consentida, que tiene como finalidad brindarles atención de calidad y seguridad, respetando sus derechos e integridad del paciente en todo momento desde su llegada al establecimiento hasta su salida del mismo, así mismo como el respeto a la cultura de la comunidad<sup>20</sup>.

Segunda Política: Se basa en cumplir las normas y estándares de infraestructura que ya fueron mencionadas en dicha investigación, así mismo como el equipamiento, el aprovisionamiento de los servicios e insumos, efectuar los procesos y resultados de la atención de acuerdo a la autoridad sanitaria o la organización responsable<sup>21</sup>.

Uno de los requisitos para tener un buen nivel de atención y calidad, es el ambiente donde se realizará el servicio, cumplir con las instalaciones, equipos adecuados para la elaboración de alimentos y atención de los pacientes es indispensable, las condiciones mínimas deben ser cumplidas en los hospitales o establecimientos de salud que tengan habilitado el servicio de nutrición<sup>22</sup>.

Según el Reglamento de departamentos de Nutrición y Dietética del Ministerio de Salud determina que el equipamiento de acuerdo a los requerimientos del establecimiento y nivel de atención, por ellos se establece que el equipamiento

sectorizado debe tener una distribución de base en 4 sectores<sup>23</sup>:

1) **Sector Técnico:** “de acuerdo a la zona de trabajo se realiza una estructura para satisfacer la necesidad, el control y calidad del servicio, aquí mismo tenemos subdivisiones”.

Zona de control y recepción de materia prima e insumos: “Está zona se utilizará para la recepción de los productos así mismo para evidencia su calidad y tener un control del mismo por ello es importante que cuente con un muelle de carga y descarga para los suministros, control de suministros, almacén de productor no perecibles y un almacén de productos perecibles, está de más recalcar que aquellos espacios deben ser utilizados solo para los objetivos determinados”<sup>24</sup>.

Áreas de producción de comidas y alimentos terapéuticos: Tenga en cuenta que la subzona de preparación de alimentos requiere cinco áreas específicas; “área de preparación de carnes, área de preparación de verduras, área de preparación de pescado, área de preparación de alimentos fríos y área de preparación de alimentos especiales. Otra subzona se encarga del servicio y distribución de alimentos ya preparados. Por lo tanto, se requiere un área de distribución de alimentos y un área de distribución de alimentos circundante, luego existen dos subzonas, una encargada de la limpieza y otra de limpieza y almacenamiento de los carros térmicos que transportan los alimentos”.

Zona de central de fórmulas enterales (CEF) y Lácteas: En esta zona encontraremos tres subzonas determinadas, la primera es utilizada para la recepción, almacenamiento y sanitizado de insumos, la siguiente es la sub zona de exclusiva o filtro sanitario y finalmente la sub zona de producción y distribución.

“Zona de coordinación del Tratamiento Nutrioterapeutico y Dietoterapia”.

Zona de atención de Nutrición Integral en donde encontramos los consultorios de nutrición para adulto y otro para niños.

2) **Sector de soporte operativo:** Encontramos dos espacios que tiene finalidades determinadas, uno es el cuarto de limpieza y el otro el cuarto o almacén de depósito de residuos.

3) **Sector administrativo:** Albergan las oficinas de jefatura de la UPSS.

4) **Sector de personal:** “Este sector es neto para el personal de salud, como el vestuario, SSHH, comedor central del personal y el comedor central del personal de la UPSS”<sup>24</sup>.

Bioseguridad, se define como el conjunto de normas de medidas tomadas, con la finalidad de eliminar o mermar los riesgos para el personal, la población, comunidad, pacientes y el medio ambiente, riesgos que puede ser producidos por agentes patológicos, infecciosos, físicos, químicos y/o mecánicos<sup>25</sup>.

Las medidas de bioseguridad establecidas para el desarrollo y calidad de los servicios de nutrición a lo largo de nuestro territorio peruano deben incluir que el personal de la UPSS de nutrición y dietética, cada año debe realizarse evaluaciones médicas, para la detección de enfermedades mentales, se le realizara un examen parasitológico, serológico y radiografías de tórax, así mismos todo personal que tenga contacto con los alimentos que se proporciona a los pacientes debe tener su carnet de sanidad vigente.

Ahora específicamente en el servicio de nutrición a lo que refiere bioseguridad de los alimentos debemos tener en cuenta tres puntos importantes, la calidad del alimento, su almacenamiento y su distribución, para que estos puntos sean desarrollados con éxito se debe implementar un programa y políticas que definan los objetivos y las responsabilidades, en este caso hablamos de la transformación de alimento por ello se debe tener en cuenta el manejo del producto y sus especificaciones de almacenamiento con la finalidad de asegurarse que están proporcionando productos que cumplen con los requisitos de calidad, seguridad dentro de las normas legales<sup>26</sup>.

La importancia de la bioseguridad en los alimentos elimina el riesgo de una brote de Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) el cual se define como un incidente en el mal manejo o contaminación de un alimento causando después de su ingesta una enfermedad producida por el mismo alimento, es decir que al realizar un examen epidemiológicos todo apunta que el origen de la enfermedad es el alimento en cuestión, por ello esta bioseguridad intenta mermar la incidencia de las ETA, proporcionando un alimento más seguro, basándose en la investigación, la

educación y manejo, se debe tener en cuenta que no todo sistema de calidad es perfecto pero a través de la bioseguridad alimentario hay un proceso de mejora en el suministro continuo de los alimentos en los hospitales<sup>22</sup>.

### **Recursos humanos**

Según la OMS, esto incluye a todas las personas que toman medidas para mejorar su salud. Se trata de personas de diferentes profesiones, formadas y que trabajan en el sector sanitario. Pertenecen a diferentes categorías de formación y trabajo sobre entornos y situaciones. Este grupo incluye personas que son voluntarias o reciben una remuneración, ya sea a tiempo parcial o completo. Es importante destacar que son parte de un equipo multidisciplinario que trabaja para mejorar y gestionar la salud<sup>27</sup>.

El servicio de nutrición debe contar como recursos humanos a nutricionistas, cocinero o chef junto con sus ayudantes de cocina, almacenero y el personal de limpieza.

En lo que respecta al nutricionista debe tener el grado o licenciatura en nutrición así mismo como contar con cursos capacitaciones en el área de alimentación, bioseguridad y administración de recursos humanos, conocimientos de control de calidad de alimentos, ser proactivo, capacidad para resolver problemas, trabajo en equipo y empatía, sus funciones y responsabilidades varían de acuerdo al área entre ellas está la “unidad Central de Producción de regímenes y fórmulas especiales”, “unidad de Tratamiento Nutrioterapéutica y dieta terapia”, “unidad de Nutrición Integral”, por ende cada establecimiento de salud determina según la complejidad y demanda del establecimiento la cantidad de este personal<sup>23</sup>.

### **Se recomienda contar como mínimo:**

- “01 licenciado(a) en Nutrición, responsable de la UPSS de Nutrición y Dietética. 01 licenciado(a) en Nutrición responsable por cada unidad de la UPSS”.
- “Licenciados(as) en Nutrición en cantidad según estándares de atención.
- Personal técnico capacitado en la preparación de alimentos y los procedimientos afines”.

- “Personal administrativo de apoyo”.

Según Minsa<sup>23</sup> de acuerdo a las unidades de atención se recomienda los siguientes recursos humanos:

1. Unidad Central de Producción de regímenes y fórmulas especiales se debe contar con un licenciado en nutrición el cual planifica los regímenes por cada 40 camas hospitalarias, un licenciado de Nutrición supervisor de la producción de regímenes por cada 40 camas, un licenciado en Nutrición supervisor de la distribución de regímenes por cada 40 camas hospitalarias por último 14 técnicos y/o auxiliares por cada 100 cada hospitalarias.

2. “Unidad de Tratamiento de Nutrioterapéutica y dieto terapia”: en este caso, para pacientes adultos, deberá haber un licenciado en nutrición por turno para atender a 40 pacientes internados y un licenciado en nutrición por turno para atender a 15 pacientes internados en unidad de cuidados intensivos.

3. Unidad de Nutrición Integral: se denominan consultorio de nutrición necesitan asegurar recursos humanos de acuerdo con el nivel y la demanda de la institución médica.

## **2.2 Antecedentes**

A nivel internacional, Lechón<sup>28</sup>, et al. Realizaron una tesis en Ecuador en el año 2019 con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción con la alimentación de los pacientes internados en el Servicio de “Nutrición y Dietética del Hospital San Vicente de Paul (HSVP)” de Ibarra en el año 2018. Fue un estudio descriptivo transversal de 200 pacientes, en el que se utilizó un cuestionario de satisfacción del paciente del servicio de alimentación hospitalaria de agudos y también se recogieron datos sociodemográficos y hospitalarios. El 61,5% eran mujeres. Edad  $46,5 \pm 12,1$  años. Hospitalización en un 82,5% durante 1 semana. El 56,5% estaba recibiendo dieta terapéutica y el 82% no recibió información previa sobre el tipo de dieta. 88% de encuestados calificaron el servicio de alimentación y distribución como muy bueno o bueno, así como también se evaluó el sabor de los alimentos (85%), variedad (83%), preparación y presentación (87%) y temperatura (76%). El horario (71,5%), la cantidad (72%) y la comida (82,5%) fueron muy buenos. El

sabor, la variedad, la presentación, la temperatura y la cantidad se asociaron significativamente con las calificaciones finales de la comida y el servicio ( $p < 0,05$ ), pero el tipo de comida ( $p = 0,197$ ) y la ocupación ( $p = 0,071$ ) no estuvieron relacionados. Se concluye que durante el período de estudio la satisfacción de los pacientes internados con las comidas brindadas por el servicio de nutrición del HSVP fue muy buena y buena, pero que se debe mejorar la planificación de las comidas.

Arellano y Acosta<sup>29</sup>, realizó un estudio en el “Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de Ecuador” de abril a julio de 2018 con el objetivo de evaluar el desperdicio de alimentos y sus causas. Realizaron un estudio observacional, descriptivo, cuantitativo y transversal sobre una muestra de 416 población y 300 pacientes hospitalizados. Se realizó un estudio en el que se ponderaron los residuos de alimentos de desayunos y almuerzos, excluidas las unidades de cuidados intensivos, durante un período de un mes. Los resultados obtenidos mostraron que la cantidad de desperdicio de alimentos por mes fue de 1266,78 kg y la mayor cantidad de desperdicio por paciente (0,30 kg) se generó en neurología. La satisfacción general fue normal con un 62%. Se concluyó que los siguientes factores estaban asociados con el nivel de desperdicio de alimentos: duración de la estancia hospitalaria, comprensión de los tipos de alimentos, grado de apetito, horarios de las comidas, tipos de alimentos, características sensoriales, volumen de alimentos, olor desagradable del hospital. Un lugar para la hostelería y preparación de alimentos.

A nivel nacional, García<sup>30</sup> en el año 2021, realizó un estudio en el “Hospital de Apoyo de Cajabamba” cuyo objetivo era examinar la relación entre la calidad del suministro de alimentos y la satisfacción de los pacientes hospitalizados durante la pandemia de COVID-19. El estudio fue un diseño descriptivo, correlacional y transversal e incluyó una muestra de 60 pacientes hospitalizados en una variedad de servicios hospitalarios. Se realizó una encuesta sobre la calidad del suministro de alimentos y la satisfacción de los pacientes. Como resultado, la calidad del suministro de alimentos fue buena (85%) y el 85% de los pacientes quedaron satisfechos. Los pacientes quedaron satisfechos con la fiabilidad, que alcanzó el 84,97%, seguridad el 84,97%, tangibilidad 85,97%, empatía 85%. Por lo tanto, se

concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del suministro de alimentos y la satisfacción de los pacientes hospitalizados.

Ciurlizza<sup>31</sup>, ejecuto un estudio en el año 2019 en el “Hospital Regional de Lambayeque” con el objetivo de determinar el impacto de las estrategias para perfeccionar las prácticas dietéticas y nutricionales de los pacientes hospitalizados. La metodología utilizada es un diseño de intervención experimental de contraste. Se seleccionó una muestra de 40 pacientes. Se utilizó una técnica de entrevista estructurada para revelar el propósito del estudio, el formulario y las instrucciones del cuestionario, y para determinar las prácticas dietéticas y nutricionales. Instrumento: Cuestionario de dos partes. La primera parte trata sobre los datos de los pacientes y las prácticas nutricionales (nivel de aceptación), y la segunda parte trata sobre las prácticas nutricionales. Luego se hicieron las modificaciones apropiadas y se volvió a aplicar el equipo. Respecto a los métodos de alimentación se identificaron temperatura, horario, preferencia, cantidad y características sensoriales. Respecto a las prácticas de nutrición de los pacientes internados en el Hospital Regional de Lambayeque durante el año 2019, se observaron: nomenclatura de alimentos, peso, talla, tabla de crecimiento del paciente, uso prolongado de glucosa y suero salino como único método nutricional, infusiones, uso continuo de pruebas diagnósticas, ayuno, control del volumen de la nutrición enteral, desconocimiento de la composición exacta de los alimentos suministrados, aumento de los requerimientos nutricionales por traumatismos, cirugías, sepsis, quimioterapia, radioterapia, rehabilitación física, intervención nutricional e inicio oportuno de la pérdida dentaria, modificación dietética.

Agular<sup>24</sup>, Efectuó una tesis en el año 2019 con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción global en función de la calidad percibida de los pacientes internados atendidos en los servicios de nutrición de las clínicas de la provincia de Lima norte en el año 2019. Estudio descriptivo, observacional, de diseño transversal y prospectivo para determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad percibida mediante la herramienta SERVPERF. El instrumento SERVPERF distribuye cinco dimensiones de calidad: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estos se miden mediante una escala Likert de 7 puntos. El muestreo se basó en conveniencia e incluyó 75 pacientes hospitalizados, 58,7%

mujeres, 41,3% hombres, 68,0% pacientes de larga duración y 82,7% con seguro médico. resultado. La satisfacción de los usuarios hospitalarios de la Clínica Lima Norte fue del 87,4% según la calidad percibida. En cuanto a las cinco dimensiones, independientemente de la calidad percibida, el elemento material obtuvo la calificación más alta con un 92,8 "muy satisfactorio", seguido de los aspectos de confiabilidad y seguridad con un 90,85% y un 90,0% "muy satisfactorio", se puede ver que es bueno. Por otro lado, la dimensión capacidad de respuesta recibió una calificación alta de 84,57% y la dimensión empatía recibió una calificación moderada de 78,85% de satisfacción. Diploma. La satisfacción general con los servicios de nutrición fue alta, con una tasa de acuerdo del 87,4% entre los usuarios del hospital.

Quispe<sup>32</sup>, realizó un estudio en 2018 en el "Hospital Departamental de Huancavelica" que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de la dieta y la satisfacción del paciente. Una muestra no probabilística de 44 pacientes recibió servicios de alimentación. La técnica de recogida de datos utilizada fue un cuestionario instrumentado de calidad y satisfacción, y el instrumento de medición se basó en la escala de Liker. Para la estadística descriptiva se utilizaron tablas de frecuencia simple y doble, gráficos de barras y gráficos apilados. En la parte de inferencia se utilizó el estadístico de correlación 'r' de Pearson y finalmente el esquema clásico de Karl Pearson para probar la significancia de la hipótesis de investigación utilizando el estadístico 't' de Student. Los principales resultados fueron que en el año 2018 en el Hospital Regional de Huancavelica la calidad del catering tuvo una relación positiva y significativa con la satisfacción del paciente. La correlación identificada es 0,811, la cual se clasifica como correlación positiva significativa y la probabilidad asociada es  $P(t>8)=0,0$ .

A nivel local, no se encontraron estudios que antecedan en la región de Tumbes, enfocados en estudiar la variable satisfacción en el ámbito del servicio de nutrición a nivel hospitalario. Por ende, los resultados que se alcancen en el presente estudio, permitirán conocer una realidad poco conocida en la comunidad tumbesina.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

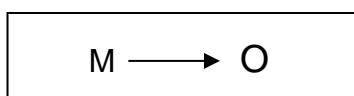
#### 3.1. Tipo de estudio

Se trabajó un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básico y nivel descriptivo, en base a que se aportaran resultados numéricos que se expresaran estadísticamente y se observó la variable en estudio.

#### 3.2. Diseño de investigación

El estudio trabajó un diseño no experimental, transversal, prospectivo y microsociológico.

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:



**Donde:**

M = Muestra.

O = Observación de la muestra.

#### 3.3. Población, muestra, muestreo

##### 3.3.1. Población

Según el registro mensual de pacientes atendidos por el servicio de nutrición en el mes de agosto del 2023, se registraron 420 pacientes hospitalizados que recibieron dietas.

##### 3.3.2. Muestra

Según fórmula estadística para muestras finitas a fin de obtener las unidades muestrales en el que N considera la población objetivo de 420.

$$n = \frac{NZ^2 p.q}{e^2(N-1)+Z^2 p.q}$$

**Dónde:**

N = Población

n = muestra

p = Proporción de personas con el fenómeno a estudiar. (0.05)

q = Proporción de personas sin el fenómeno a estudiar. (0.95)

Za = Desviación normal de la muestra al nivel de error aceptado  $\alpha=0.05=1.96$

e = precisión de la muestra. (5%)

Reemplazando datos se obtuvo: 200 unidades muestrales.

### 3.3.3. Muestreo

La muestra se constituyó según un muestreo probabilístico aleatorio simple, considerando la población muestral total.

### 3.3.4. Criterios de inclusión:

- ✓ Pacientes de ambos sexos, mayores de 18 años de edad, hospitalizados en el Hospital Regional II-2, Tumbes.
- ✓ Pacientes con más de 3 días hospitalizados en el Hospital Regional II-2, Tumbes.
- ✓ Pacientes hospitalizados en el Hospital Regional II-2, Tumbes, que firmen el consentimiento informado para la aceptación de su participación en el estudio.

### 3.3.5. Criterios de exclusión:

- ✓ Pacientes de ambos sexos, menores de 18 años de edad, hospitalizados en el Hospital JAMO II-2, Tumbes.
- ✓ Pacientes con menos de 3 días hospitalizados en el Hospital JAMO II-2, Tumbes.

- ✓ Pacientes con intervenciones médicas ambulatorios de consultorio externo.
- ✓ Pacientes hospitalizados en el Hospital JAMO II-2, Tumbes, que no firmen el consentimiento informado.
- ✓ Pacientes que tienen más de 3 días de hospitalización sin dieta programada (NPO).
- ✓ Pacientes del servicio de pediatría.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnica: Entrevista.**

##### **Instrumento: Cuestionario SERVPERF.**

Este modelo fue formulado por Cronin y Taylor (1992), desarrollaron un instrumento que mide únicamente las percepciones de los usuarios llamado SERVPERF. El instrumento SERVPERF tiene importantes ventajas evalúa directamente la calidad del servicio basándose en percepciones en cinco dimensiones:

Las cinco dimensiones de la calidad constan de las siguientes 22 preguntas:

a) Dimensión tangible (Preguntas 1-4), b) Dimensión de fiabilidad (Preguntas 5-9), c) Dimensión de capacidad de respuesta (Preguntas 10-13), d) Dimensión de seguridad (Preguntas 14-17) y e) Dimensiones de empatía (Preguntas 18-22).

Estos se miden mediante una escala Likert de 7 puntos. De manera similar, se enfatiza que esta herramienta se adapta a las realidades de las variables y poblaciones estudiadas, con el fin de mantener estándares confiables a nivel científico para los resultados de este estudio. Es por eso que esta herramienta está probada y validada, posteriormente se determinará su confiabilidad.

La escala de respuestas se tuvo el siguiente consenso: “Totalmente de acuerdo: 7; Muy de acuerdo: 6; Algo de acuerdo: 5; Normal: 4; Algo en desacuerdo: 3; Muy en desacuerdo: 2; Totalmente desacuerdo: 1”.

Niveles calificación: bajo, regular, alto.

### Baremos de calificación

<b>Variable / Niveles</b>	<b>Bajo</b>	<b>Regular</b>	<b>Alto</b>
<b>Satisfacción</b>	22 - 66	67 - 110	111 - 154
<b>Dimensiones / Niveles</b>	<b>Bajo</b>	<b>Regular</b>	<b>Alto</b>
<b>Tangibles</b>	4 - 12	13 - 20	21 - 28
<b>Fiabilidad</b>	5 - 15	16 - 25	26 - 35
<b>Capacidad de respuesta</b>	4 - 12	13 - 20	21 - 28
<b>Seguridad</b>	4 - 12	13 - 20	21 - 28
<b>Empatía</b>	5 - 15	16 - 25	26 - 35

#### Validez

La adaptación del instrumento ha sido validada mediante una ficha de Juicio de expertos por 3 profesionales de la salud con grado de maestría y especialidad en Nutrición, a fin de que evalúen la adaptación del autor de manera específica. De esta manera, los 3 expertos determinaron de manera unánime el instrumento es totalmente aceptable para su aplicación. Asimismo, esta evaluación nos permitió realizar la prueba piloto para determinar la confiabilidad (anexo 5).

#### 3.5. Confiabilidad

Se realizó la aplicación de la prueba piloto a 20 pacientes hospitalizados de manera aleatoria en los servicios de cirugía, medicina y ginecología logrando recolectar los datos correspondientes para la aplicación de la prueba piloto Alfa de Cronbach; alcanzando como resultado de la prueba estadística 0,881 representándose con un nivel Bueno para su ejecución (anexo 6).

#### 3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos

Inicialmente, se presentó la documentación requerida al director del Hospital Regional JAMO II-2, Tumbes a fin de tener acceso al nosocomio y poder llevar a cabo el estudio correspondiente.

Luego de tener la respuesta de aprobación y con las medidas de Bioseguridad necesarias para poder ingresar a los ambientes de hospitalización del presente

nosocomio, se prosiguió a evaluar con el instrumento modificado SERVPERF, respetando los ítems de aplicación establecidos a los pacientes hospitalizados en el Hospital JAMO II-2 Tumbes, que tienen más de 3 días en la condición de hospitalizados y vienen recibiendo alimentación por el servicio de nutrición. Asimismo, pacientes que previamente han decidido participar voluntariamente en el estudio a través del consentimiento informado y una vez culminada la obtención total de información requerida como cantidad muestral estipulada, se continuó a introducir lo recolectado a una base de datos con el procesador estadístico Microsoft Excel 2020, con el objetivo de obtener los porcentajes de nivel de satisfacción del estudio. Así mismo, se utilizó el procesador SPSS V.23 para poder verificar la validez de los datos obtenidos y la confiabilidad del proceso de análisis de datos.

Posterior a ello, se procedió a establecer todos los resultados obtenidos en ambos procesadores con el fin de analizarlos y representarlos gráficamente según corresponda.

### **3.7. Principios éticos**

Principios que respetaron la dignidad humana, tales como: Autodeterminación: Los usuarios externos están dispuestos a participar en el estudio de forma voluntaria.

Pleno conocimiento de la información: La naturaleza, materia y procedimientos de la investigación se aplican de manera simple, clara y detallada para obtener información y sus derechos. Además, siempre intentamos ser amables y respetuosos entre nosotros para aclarar cualquier duda que pueda surgir durante la conversación.

Los principios de justicia considerados fueron: Protección de datos: Tu información será tratada de forma confidencial y anónima. Esto significa que la información se comparte y se mantiene para proteger a los usuarios que participan en la investigación, de modo que terceros no puedan interferir con la información proporcionada.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

**Tabla 1. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 José Alfredo Mendoza Olavarría. -Tumbes, 2023.**

Niveles	f (x)	%
Bajo	13	6.5%
Regular	93	46.5%
Alto	94	47%
Total	200	100

Interpretación: en la tabla 1, se evidencia que el nivel alto de satisfacción alcanzo la mayor prevalencia representado por el 47% de pacientes evaluados. Asimismo, el 46.5% presento un nivel de satisfacción regular y solo un 6.5% mostro un nivel bajo de satisfacción.

**Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes según los elementos tangibles del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2023.**

Niveles	f (x)	%
Bajo	25	12.5%
Regular	107	53.5%
Alto	68	34.0%
Total	200	100%

Interpretación: en la tabla 2, se evidencia que el nivel regular de satisfacción alcanzo la mayor prevalencia representado por el 53.5% de pacientes evaluados. Asimismo, el 34% presento un nivel de satisfacción alto y solo un 12.5% mostro un nivel bajo de satisfacción.

**Tabla 3. Nivel de satisfacción de los pacientes según la Fiabilidad del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2, JAMO Tumbes, 2023.**

<b>Niveles</b>	<b>f (x)</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	33	16.5%
<b>Regular</b>	96	48.0%
<b>Alto</b>	71	35.5%
<b>Total</b>	200	100%

Interpretación: en la tabla 3, se evidencia que el nivel regular de satisfacción alcanzo la mayor prevalencia representado por el 48% de pacientes evaluados. Asimismo, el 35.5% presento un nivel de satisfacción alto y solo un 16.5% mostro un nivel bajo de satisfacción.

**Tabla 4. Nivel de satisfacción de los pacientes según la capacidad de respuesta del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 JAMO Tumbes, 2023.**

<b>Niveles</b>	<b>f (x)</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	10	5.0%
<b>Regular</b>	82	41.0%
<b>Alto</b>	108	54.0%
<b>Total</b>	200	100%

Interpretación: en la tabla 4, se evidencia que el nivel alto de satisfacción alcanzo la mayor prevalencia representado por el 54% de pacientes evaluados. Asimismo, el 41% presento un nivel de satisfacción regular y solo un 5% mostro un nivel bajo de satisfacción.

**Tabla 5. Nivel de satisfacción de los pacientes según la seguridad del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 JAMO Tumbes, 2023.**

<b>Niveles</b>	<b>f (x)</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	37	18.5%
<b>Regular</b>	58	29.0%
<b>Alto</b>	105	52.5%
<b>Total</b>	200	100%

Interpretación: en la tabla 5, se evidencia que el nivel alto de satisfacción alcanzo la mayor prevalencia representado por el 52.5% de pacientes evaluados. Asimismo, el 29% presento un nivel de satisfacción regular y solo un 18.5% mostro un nivel bajo de satisfacción.

**Tabla 6. Nivel de satisfacción de los pacientes según la empatía del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 JAMO Tumbes, 2023.**

<b>Niveles</b>	<b>f (x)</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	20	10.0%
<b>regular</b>	70	35.0%
<b>alto</b>	110	55.0%
<b>Total</b>	200	100%

Interpretación: en la tabla 6, se evidencia que el nivel alto de satisfacción alcanzo la mayor prevalencia representado por el 55% de pacientes evaluados. Asimismo, el 35% presento un nivel de satisfacción regular y solo un 10% mostro un nivel bajo de satisfacción.

#### **4.2. Discusión**

El presente estudio se desarrolló con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción basado en la calidad del servicio de nutrición en el Hospital Regional “JAMO” de la Región de Tumbes. De la misma manera, se buscó determinar el nivel de satisfacción según las 5 dimensiones que se establece el modelo SERVPERF para el estudio de la calidad del servicio.

En ese sentido, la tabla 1 evidencio que el nivel de satisfacción alcanzado por el servicio de nutrición en los pacientes hospitalizados fue de nivel alto en un 47% de evaluados, regular en 46.5% y el 6.5% restante alcanzo un nivel bajo; comprendiéndose de esta manera, que el servicio de nutrición del hospital “JAMO” en la región de Tumbes, viene brindando un servicio de calidad a sus pacientes. De la misma manera, a nivel internacional el estudio de Lechón<sup>28</sup> realizado en el hospital San Vicente de Paul, evidenció que durante el período de estudio la satisfacción de los pacientes internados con las comidas brindadas por el servicio de nutrición del nosocomio fue muy buena y buena, pero que se debe mejorar la

planificación de las comidas. Sin embargo, el estudio de Arellano y Acosta<sup>29</sup> desarrollado en el hospital Eugenio Espejo de Ecuador se concluyó que los desperdicios de alimentos por parte de los pacientes se asociaban a grados de apetito, tipos de alimentos, características sensoriales, olores desagradables del nosocomio, la hostelería y la preparación de los alimentos.

Es así, que, en base al contexto anterior, se establece que la calidad de los servicios de nutrición de los diferentes centros hospitalarios analizados nos permite intuir que la dieta entregada a los pacientes se mantiene en niveles de satisfacción elevados a pesar de que, por motivos de salud de los pacientes, estas presenten algunas modificaciones a las que los pacientes por mantener diferentes hábitos alimentarios no estarían dispuestos a cumplir. Conllevando a que se generen algunos comentarios negativos sobre la alimentación que están realizando. Sin embargo, la importancia del rol que debe realizar el profesional nutricionista permite que el paciente sea consciente y vea la importancia de mantener un régimen alimentario diferente para la mejoría de su salud.

En la tabla 2, se evidencio que el nivel de satisfacción alcanzado según la dimensión elementos tangibles fue de nivel regular con un 53.5%, de nivel alto en un 34% y con nivel bajo un 12%. Estos niveles establecen que el servicio del hospital "JAMO" en la región de Tumbes, según lo indicado por Aragadvay<sup>18</sup> muestra aspectos adecuados relacionados con los materiales y el personal que interactúa con los pacientes. Por su parte, García<sup>30</sup> en su estudio desarrollado en el Hospital de Apoyo de Cajabamba evidencio que el 85,97% de sus evaluados manifestaron estar satisfechos con los elementos tangibles. Asimismo, Aguilar<sup>24</sup> evidencio en su estudio desarrollado en las clínicas de las provincias de lima norte, mostraron niveles altos de satisfacción en base a los elementos tangibles con un 92.8% de evaluados.

En ese contexto, se evidencia que los niveles de satisfacción del Hospital Regional de Tumbes, fueron menores a los estudios que anteceden en un nivel regular, viéndose la necesidad de mejorar el material de trabajo con el que se brinda el servicio y la interacción del personal de nutrición que se acerca hacia los pacientes hospitalizados. Asimismo, se puede evidenciar en los estudios que el estudio

desarrollado en clínicas privadas alcanzo una prevalencia más elevada en los elementos tangibles, intuyéndose que se brinda un mejor servicio en aquella dimensión de estudio.

En la tabla 3, se evidencio que el nivel de satisfacción alcanzado según la dimensión fiabilidad fue regular en un 48% de pacientes evaluados. Asimismo, el 35.5% presento un nivel de satisfacción alto y solo un 16.5% mostro un nivel bajo de satisfacción. Por su parte, Aguilar<sup>24</sup> en su estudio los niveles de fiabilidad alcanzaron niveles muy satisfactorios con un 92,8% de evaluados. Y, García<sup>30</sup> también alcanzo niveles adecuados de satisfacción en la dimensión fiabilidad evidenciado un 84,97% de sus evaluados satisfechos. En tal sentido, Duque<sup>15</sup> indica que la encuesta SERVPERF que mide la satisfacción del usuario en basa a la calidad de servicio, determina que la fiabilidad es una equivalencia al desempeño del personal, por lo que pueden reconocer competencias y experiencias.

Estos resultados, permiten intuir que el personal que labora en los servicios de los estudios que anteceden, si cuentan con las competencias y experiencias necesarias para cumplir adecuadamente su desempeño laboral; sin embargo, en el presente estudio las prevalencias más altas solo alcanzaron el nivel regular, estableciéndose así la necesidad de fortalecer y monitorear el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Regional de Tumbes.

En la tabla 4, se evidencio que el nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta, alcanzo la mayor prevalencia representado por el 54% de pacientes evaluados en el nivel alto. Asimismo, el 41% presento un nivel de satisfacción regular y solo un 5% mostro un nivel bajo de satisfacción. De manera similar, en el estudio de Aguilar<sup>24</sup> la dimensión capacidad de respuesta presento una calificación alta por un 84.57% de evaluados. En ese sentido, Briones<sup>14</sup> determina que la capacidad de respuesta en el sector salud tiene correlación con el número de pacientes que se atienden y con los turnos que estos esperan para ser atendidos, el nivel de interés en la atención y la muestra de entusiasmo con el fin de ayudar al usuario.

En la tabla 5, se evidenció que el nivel de satisfacción según la dimensión seguridad, alcanzo el nivel alto representado por el 52.5% de pacientes evaluados.

Asimismo, el 29% presento un nivel de satisfacción regular y solo un 18.5% mostro un nivel bajo de satisfacción. Por su parte, García<sup>30</sup> evidencio en su estudio que el 84,97% de sus encuestados estuvieron satisfechos en la dimensión seguridad. En tal sentido, Ramírez<sup>16</sup> define que en el sector salud, la dimensión seguridad es la disciplina que se encarga de la prevención de contusiones y enfermedades originadas por los contextos de trabajo y el amparo y desarrollo de la salud de los trabajadores. Considerándose de esta manera, que los pacientes evidencian en los estudios analizados que si se sienten satisfechos a nivel de seguridad; sin embargo, se es necesario resaltar que en el Hospital Regional de Tumbes se evidencia una prevalencia considerable en los niveles regulares y bajos.

En la tabla 6, se evidencia que el nivel de satisfacción según la dimensión empatía alcanzo la mayor prevalencia representado por el 55% de pacientes evaluados en el nivel alto. Asimismo, el 35% presento un nivel de satisfacción regular y solo un 10% mostro un nivel bajo de satisfacción. Por su parte, el estudio de Agular<sup>24</sup> evidencio que su dimensión empatía alcanzo una calificación de satisfacción moderada en un 78,85% de sus encuestados. Asimismo, Garcia<sup>30</sup> manifestó en sus resultados que la dimensión empatía en sus evaluados alcanzo un 85% de satisfacción. Ante ello, Paredes<sup>17</sup> indica que en el sector salud la dimensión empatía, se establece como aquella capacidad de poder entender tanto las emociones de los pacientes como sus perspectivas, relacionándose con la capacidad y la voluntad de pensar, además de comprender su situación desde la perspectiva de los demás y exigir brindar atención y comunicación personalizada adecuada.

Finalmente, en base a los contextos anteriores se permite analizar que los servicios de nutrición en los diferentes nosocomios a nivel local, nacional e internacional tienen dentro de sus actividades laborales protocolos de atención hacia el paciente en las diferentes áreas de hospitalización. Es así, que Delgado et al<sup>9</sup> señala que en el sector asistencial es importante evaluar la satisfacción periódicamente para conocer las respuestas emocionales de los usuarios a la atención médica, lo que sugiere que la satisfacción es un indicador confiable de calidad en los diferentes niveles de atención.

## V. CONCLUSIONES

1. Los pacientes hospitalizados en el Hospital Regional "JAMO" presentaron que los niveles de satisfacción basados en la calidad del servicio de nutrición recibido en su instancia hospitalaria fueron de nivel alto y regular.
2. La satisfacción de los pacientes hospitalizados basado en la calidad del servicio de nutrición, según los elementos tangibles fue de nivel regular y alto respectivamente evidenciado por los evaluados.
3. El nivel de satisfacción basado en la calidad del servicio de nutrición de los pacientes hospitalizados, según la dimensión fiabilidad alcanzo el nivel regular y alto de satisfacción.
4. El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados basado en la calidad del servicio de nutrición, según la capacidad de respuesta se evidenció un nivel alto y regular de satisfacción.
5. La satisfacción de los pacientes basado en la calidad del servicio de nutrición, según la dimensión seguridad alcanzo un nivel alto y regular de satisfacción.
6. La satisfacción de los pacientes basado en la calidad del servicio de nutrición, según la dimensión empatía mostró un nivel alto y regular de satisfacción.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. La jefatura del servicio de nutrición, debe brindar atención a los resultados del presente estudio para poder establecer estrategias de trabajo para mejorar los niveles bajos de satisfacción basados en la calidad del servicio que se han evidenciado en los resultados del presente estudio.
2. Los nutricionistas que laboran en el Hospital Regional "JAMO", tienen que mejorar la supervisión sobre la atención y el trato que brinda el personal auxiliar que realiza la entrega de la dieta al paciente con la finalidad de mejorar los niveles bajos y regulares de satisfacción que han evidenciado los pacientes. Asimismo, es importante que se capacite al personal auxiliar que interactúa con el paciente para así evitar inconvenientes éticos y morales en la calidad de atención que brinda el servicio de nutrición.
3. La Dirección Ejecutiva del Hospital Regional "JAMO" tiene que establecer estrategias de trabajo que permitan conocer de manera constante los niveles de atención que evidencian los pacientes sobre las diferentes atenciones asistenciales que reciben en su estancia hospitalaria como el servicio de nutrición. Y así, poder desarrollar acciones que permitan la mejoría de los diferentes servicios que reciben los pacientes hospitalizados.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Calidad de la atención. [citado el 28 mayo del 2023]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
2. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Seguridad del paciente. [citado el 28 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
3. Biblioteca Nacional de Medicina [Internet]. Prevalencia del riesgo de desnutrición y el impacto del riesgo nutricional en los resultados hospitalarios: resultados del día de la nutrición en los EE. UU. [Citado el 28 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30666659/>
4. Revista de Nutrición Hospitalaria [publicación periódica en línea] 2019. Abril [Citado el 28 de mayo del 2023]; 26; (2): [10 páginas]. Disponible en: <https://www.nutricionhospitalaria.org/articles/H0035/show#!>
5. Bejarano J. et al. Alimentación hospitalaria como criterio para la acreditación en salud. [publicación periódica en línea]. Enero del 2016. [Consultado el 28 de mayo del 2023]; 18 (1): 77 – 93. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-41082016000100077](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-41082016000100077)
6. Ministerio de Salud [Internet]. Norma técnica de salud de la unidad productora de servicios de salud de Nutrición y Dietética. [Citado el 28 de mayo del 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)
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática [Internet]. Atenciones en Salud. [Citado el 28 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://m.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/health/>
8. Organización de Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. [citado 3 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/8651-superintendencia-nacional-de-salud-organizacion-de-superintendencia-nacional-de-salud>.

9. Delgado M, Vásquez M, Moraes L. Calidad en lo servicio de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista Salud Publica*, 2010;(12):533-545.
10. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud San Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis para optar el grado de Magíster]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015.
11. Lupaca Layme, Pedro Sebastian. Percepción del Usuario sobre la Calidad de Atención en el Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional dos de mayo, 2014.
12. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, Julio 2014.
13. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. 2010. Hospital Universitario del Valle.
14. Briones O. Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte. [tesis para optar el grado de magister]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018.
15. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión. INNOVAR. Universidad Nacional de Colombia, 2005.
16. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema, Yurimaguas. [Tesis maestría]. Yurimaguas, Universidad César Vallejo. 2016, 65 p.
17. Paredes E, Reyes A. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil "Juan Pablo II", Villa el salvador, durante el mes de Julio del año 2017. [Tesis pregrado]. Lima. Universidad Norbert Wiener. 2017, 62p.
18. Aragadvay, S. Satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba, Ecuador. [Tesis de Maestría]. Ambato: Universidad Técnica de

Ambato; 2017.

19. Ministerio de Salud. Manual de Bioseguridad: Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre. Manual. Lima: Sistema de Gestión de la Calidad del Pronahebas; 2004. Report No.: 015.
20. Mata A. Bioseguridad, alimentación y nutrición. Quetzaltenango: Universidad Rafael Ladívar, Facultad de ciencias de la salud; 2007.
21. Zapata Rojas A. Diagnóstico de bioseguridad alimentaria en el hospital del niño Manuel Ascencio Villarroel Cochabamba. Orbis Tertius UPAL. 2017 diciembre; 2(1).
22. Peralta D, Pizarro K. Análisis de bioseguridad y planteamiento de un plan de mejora en el servicio de alimentación del Hospital Homero Castañer Crespo, Azogues. Tesis. Cuenca - Ecuador: Universidad de Cuenca, Facultad de ciencias médicas; 2021.
23. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud de la unidad productora de servicios de salud de Nutrición y Dietética. Norma tecnica. Lima: Dirección General de Salud de las Personas; 2013. Report No.: 665.
24. Aguilar C. Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte. Tesis. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Programa de MAestria en gestión y docencia en alimentación y nutrición; 2019.
25. Maldonado M. Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque. Tesis. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, Programa Académico de Maestría en Gestión de los servicios de salud; 2021.
26. 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. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de ciencias biológicas; 2019.

27. Crovetto M. Adequacy of nutritionist (dietician) resources in Chilean public hospitals. Rev Med Chile. 2015 septiembre;(143): p. 10.
28. Lechón, A. et al. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados respecto a la dieta del hospital San Vicente de Paul de Ibarra [Tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Técnica del norte; 2018.
29. Arellano, S y Acosta, S. Desperdicios alimenticios de las dietas intrahospitalarias de los pacientes del hospital de especialidad Eugenio Espejo en el período abril – julio [Tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Pontificia católica de Ecuador; 2018.
30. García, M. Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19, Hospital de Apoyo Cajabamba [Tesis de Maestría]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
31. Ciurlizza, S. Estrategia para mejorar las prácticas de alimentación y nutrición del paciente hospitalizado en el Hospital regional Lambayeque [Tesis de segunda especialidad en nutrición clínica]. Chiclayo: Universidad Particular de Chiclayo; 2019.
32. Quispe, B. Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.

## ANEXOS

*Anexo 1. Cuadro 1. Operacionalización de la variable.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción basada en la calidad del servicio	Se entiende como el cumplimiento de deseos que se centra en juicios subjetivos y personales, y es evaluado periódicamente por los usuarios con el fin de evitar errores e identificar fortalezas para el desarrollo de un sistema médico que satisfaga las demandas de los usuarios, siendo importante evaluar la	La satisfacción del usuario será el resultado de las percepciones que presenten los pacientes hospitalizados en el Hospital Regional JAMO II-2, Tumbes, pretendiendo determinar si existe satisfacción basada en la calidad del servicio de nutrición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos Tangibles.</li>   <li>• Fiabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales utilizados en relación con los servicios de nutrición.</li> <li>- El personal de nutrición que visita el área de hospitalización se ve limpio.</li> <li>- Las comidas proporcionadas por los servicios de nutrición según indicaciones médicas tienen un sabor agradable.</li> <li>- Las comidas proporcionadas por los servicios de nutrición según indicaciones médicas son visualmente atractivas. Las comidas son brindadas en horarios prudentes por el servicio de nutrición.</li>   <li>- Los servicios de nutrición entregarán de manera oportuna los suplementos nutricionales tomados por vía oral o mediante un tubo estomacal.</li> <li>- Las comidas proporcionadas por los servicios de nutrición suelen llegar calientes.</li> <li>- Las comidas están perfectamente servidas por los servicios nutricionales.</li>   <li>- Si tiene algún problema con la comida que recibió, Servicios de Nutrición tiene un interés genuino en encontrar una solución.</li> </ul>	Likert

	satisfacción y brindar atención de calidad <sup>24</sup> .		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta</li>   <li>• Seguridad.</li>   <li>• Empatía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El dietista que visite su lugar de hospitalización le explicará el plan de alimentación durante su hospitalización.</li> <li>- Nuestros técnicos de servicio nutricional nunca están demasiado ocupados para atenderle.</li> <li>- Los servicios nutricionales están siempre disponibles.</li> <li>- Puede sentirse seguro acerca de las dietas que acepta Servicios de Nutrición.</li> <li>- La actitud del personal de nutrición del hospital transmite confianza.</li> <li>- El dietista del hospital es amable con usted.</li> <li>- Los dietistas que visitan el área donde esta hospitalizada hacen preguntas sobre la dieta.</li> <li>- El personal de nutrición lo identificará. Y saludarlo respetuosamente por su nombre.</li> <li>- Un dietista visita el hospital y brinda atención personalizada (comidas que se adaptan a sus hábitos alimentarios y tienen en cuenta su pronóstico médico).</li> <li>- El Servicio de Nutrición comprenden sus necesidades específicas.</li> <li>- Servicios de Nutrición se preocupa por tu pronta recuperación.</li> <li>- El servicio de nutrición está disponible en cualquier momento previa solicitud (horario nocturno de 6:00 p. m. a 9:00 p. m.).</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--

*Anexo 2. Instrumento SERVPERF para medir la satisfacción basada en la calidad de servicio.*

Estimado usuario, por favor rellene el siguiente formulario indicando su grado de satisfacción (del 1 al 7) con las siguientes afirmaciones respecto a la atención recibida por el servicio de nutrición. Muchas gracias por su participación.

<b>Totalmente desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>Algo en desacuerdo</b>	<b>Normal</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

**ELEMENTOS TANGIBLES**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Los materiales relacionados con el servicio de nutrición que se utiliza (bandejas, platos, cubiertos y jarras) se encuentra limpio y en buen estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal de nutrición que le visita (hospitalización) tiene apariencia limpia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las dietas que recibe del servicio de nutrición, según indicación médica, son visualmente atractivas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las dietas que recibe del servicio de nutrición, según indicación médica, son de sabor agradable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**FIABILIDAD**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Las dietas son entregadas a tiempo por el servicio de nutrición.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los suplementos dietéticos por vía oral o por sonda nasogástrica son entregadas a tiempo por el servicio de nutrición.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las dietas que recibe del servicio de nutrición llegan usualmente calientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las dietas son entregadas sin equivocación por el servicio de nutrición.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando usted tiene un problema con la dieta recibida, el servicio de nutrición muestra un sincero interés en solucionarlo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### CAPACIDAD DE RESPUESTA

	1	2	3	4	5	6	7
Las nutricionistas que pasan visita hospitalaria, le informa sobre su plan de alimentación hospitalario.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las nutricionistas que pasan visita hospitalaria, nunca están demasiadas ocupadas para responder a sus preguntas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los técnicos del servicio de nutrición, nunca están demasiados ocupados para atenderlo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El servicio de nutrición, siempre está dispuesto a ayudarle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### SEGURIDAD

	1	2	3	4	5	6	7
Usted se siente seguro con las dietas recibidas, por el servicio de nutrición.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El comportamiento del personal de nutrición hospitalaria, le transmite confianza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal de nutrición hospitalaria, son amables con usted.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las nutricionistas que pasan visita hospitalaria, responden a las preguntas que les hace respecto a su alimentación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### EMPATIA

	1	2	3	4	5	6	7
El personal de nutrición se identifica con Ud. Y lo saluda por su nombre con respeto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las nutricionistas que pasan visita hospitalaria, le dan una atención personalizada (dieta, según indicación médica ajustada a sus costumbres alimentarias).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El servicio de nutrición, comprenden sus necesidades específicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El servicio de nutrición, se preocupa por su pronta recuperación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El servicio de nutrición, siempre está disponible para atenderlo en caso lo solicite (horario nocturno de 6.00 pm a 9.00 pm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Tipo de usuario: Continuator ( ) Nuevo ( )

Tipo de seguro médico: Eps u otros seguros médico ( ) No tiene seguro ( )

### **Anexo 3. Acta de autorización**

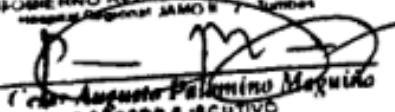
#### **ACTA DE AUTORIZACIÓN**

#### **TESIS**

"Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del Hospital Regional II-2 "JAMO", Tumbes, 2023"

Yo: **CESAR PALOMINO MAGUIÑA**, en mi condición de director ejecutivo del Hospital Regional de Tumbes, JAMO II-2. Consiento que el licenciado en Nutrición y Dietética, Peter Dios Salazar, acceda a la recolección de datos para su investigación, la cual tiene como objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del Hospital JAMO II-2, Tumbes, 2023.

La participación en esta investigación es voluntaria y será recopilada, tratada de forma confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito. Las respuestas a encuestas y entrevistas se cifran con un número de identificación y, por lo tanto, son anónimas. Del mismo modo, si te sientes incómodo con una pregunta que te hacen, puedes retirarte si lo piensas bien.

GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES  
Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes  
  
Dr. Cesar Palomino Maguina  
DIRECTOR EJECUTIVO  
CIP 10966 ONI 40009501

#### **Anexo 4. Autorización para la aplicación de instrumentos de investigación**

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

##### **SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS**

Dr. Cesar Palomino ~~Maguina~~

DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 "JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA "


Yo, PETTER ALFREDO DIOS SALAZAR, egresado de la Maestría de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes me presento y expongo lo siguiente:

Que, deseando continuar con el proceso académico correspondiente para alcanzar el grado de Maestro en Ciencias de la Salud, mi persona se encuentra en el desarrollo del proyecto de tesis titulado " Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del Hospital JAMO II-2, Tumbes, 2023". Me dirijo a su persona para que me permita el acceso al nosocomio que dirige para aplicar el instrumento de tesis a la población correspondiente del presente estudio.

Por lo expuesto;

Ruego a usted acceda a mi solicitud por ser de justicia.

Tumbes, diciembre del 2023

  
\_\_\_\_\_  
Lic. ~~Nut.~~ Petter Alfredo Dios Salazar

## Anexo 5. Juicio de expertos

### A. CONTENIDO

**Cuadro 1:** Formato para validar instrumentos a incluir en el instrumento de validación.

TITULO: Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del Hospital JAMO II-2, Tumbes, 2023

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe alimentarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia Interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del Informante		Mide lo que pretende		
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>											
1. Los materiales relacionados con el servicio de nutrición que se utiliza (bandejas, platos, cubiertos y jarras) se encuentra limpio y en buen estado.	✓		✓		✓		✓		✓		
2. El personal de nutrición que le visita (hospitalización) tiene apariencia limpia.	✓		✓		✓		✓		✓		
3. Las dietas que recibe del servicio de nutrición, según indicación médica, son	✓		✓		✓		✓		✓		
4. Las dietas que recibe del servicio de nutrición, según indicación médica, son de saber agradable.	✓		✓		✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>											

5. Las dietas son entregadas a tiempo por el servicio de nutrición.	✓		✓		✓		✓		✓		
6. Los suplementos dietéticos por vía oral o por sonda nasogastrica son entregadas a tiempo por el servicio de nutrición.	✓		✓		✓		✓		✓		
7. Las dietas que recibe del servicio de nutrición llegan usualmente calientes.	✓		✓		✓		✓		✓		
8. Las dietas son entregadas sin equivocación por el servicio de nutrición.	✓		✓		✓		✓		✓		
9. Cuando usted tiene un problema con la dieta recibida, el servicio de nutrición muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>											
10. Los nutricionistas que pasan visita hospitalaria, le informa sobre su plan de alimentación hospitalaria.	✓		✓		✓		✓		✓		
11. Los nutricionistas que pasan visita hospitalaria, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		✓		✓		

12. Los técnicos del servicio de nutrición, nunca están demasiado ocupados para atenderlo.	✓		✓		✓		✓		✓	
13. El servicio de nutrición, siempre está dispuesto a ayudarlo.	✓		✓		✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD.</b>										
14. Usted se siente seguro con las dietas recibidas, por el servicio de nutrición.	✓		✓		✓		✓		✓	
15. El comportamiento del personal de nutrición hospitalaria, le transmite confianza.	✓		✓		✓		✓		✓	
16. El personal de nutrición hospitalaria, son amables con usted.	✓		✓		✓		✓		✓	
17. Los nutricionistas que pasan visita hospitalaria, responden a las preguntas que le hacen respecto a su alimentación.	✓		✓		✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA.</b>										
18. El personal de nutrición se identifica con Ud. Y lo saluda por su nombre con respeto.	✓		✓		✓		✓		✓	

19. Los nutricionistas que pasan visita hospitalaria, le dan una atención personalizada (dieta, según indicación médica ajustada a sus costumbres alimentarias)	✓		✓		✓		✓		✓		
20. El servicio de nutrición, comprende sus necesidades específicas.	✓		✓		✓		✓		✓		
21. El servicio de nutrición, se preocupa por su pronta recuperación.	✓		✓		✓		✓		✓		
22. El servicio de nutrición, siempre está disponible para atenderlo en caso lo solicita (horario nocturno de 6:00 pm a 9:00 pm)	✓		✓		✓		✓		✓		
<b>Aspectos Generales</b>									<b>SI</b>	<b>NO</b>	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugería los ítems a añadir.											
<b>VALIDEZ</b>											
<b>APLICABLE</b>			<b>APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>			<b>NO APLICABLE</b>					
Validado por: <i>Richard Mardani Cordova Gomez</i>											
Grado académico: <i>Magister en Gestión Pública</i>											

Anexo: Grado académico del experto.

*[Firma]*  
 RICHARD MARDANI CORDOVA GOMEZ  
 NUTRICIONISTA DIETISTA  
 C.N.P. 7839



EN NOMBRE DE LA NACIÓN

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONFIERE A:

## RICHARD MARDONI CORDOVA GOMEZ

DE LA ESCUELA DE POSGRADO EL GRADO ACADÉMICO DE

### MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

OTORGADO POR EL CONSEJO UNIVERSITARIO EL DÍA 31 DE MAYO DE 2023 AL HABER CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES.

POR LO TANTO, SE EXPIDE EL PRESENTE DIPLOMA PARA QUE SE LE RECONOZCA COMO TAL.

DADO Y FIRMADO EN TRUJILLO, 12 DE JUNIO DEL AÑO 2023

Firmado digitalmente por: ROSA JULIANA LOMPARTE ROSALES  
Motivo: Responsable de la firma  
Fecha y hora: 23.06.2023 13:05:10

ABOG. ROSA JULIANA LOMPARTE ROSALES  
SECRETARIO GENERAL

Firmado digitalmente por: JEANNETTE CECILIA TANTALEÁN RODRIGUEZ  
Motivo: Responsable de la firma  
Fecha y hora: 23.06.2023 13:48:40

DRA. JEANNETTE CECILIA TANTALEÁN RODRIGUEZ  
RECTOR

Firmado digitalmente por: JUAN MANUEL PACHECO ZEBALLOS  
Motivo: Responsable de la firma  
Fecha y hora: 23.06.2023 13:36:22

DR. JUAN MANUEL PACHECO ZEBALLOS  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

#### A. CONTENIDO

Cuadro 1: Formato para validar instrumentos a incluir en el instrumento de validación.

TITULO: Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del Hospital JAMO II-2, Tumbes, 2023

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe alimentarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES											
1. Los materiales relacionados con el servicio de nutrición que se utiliza (bandejas, platos, cubiertos y jarras) se encuentra limpio y en buen estado.	✓		✓		✓		✓		✓		
2. El personal de nutrición que le visita (hospitalización) tiene apariencia limpia.	✓		✓		✓		✓		✓		
3. Las dietas que recibe del servicio de nutrición, según indicación médica, son	✓		✓		✓		✓		✓		
4. Las dietas que recibe del servicio de nutrición, según indicación médica, son de saber agradable.	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD											

12. Los técnicos del servicio de nutrición, nunca están demasiado ocupados para atenderlo.	✓		✓		✓		✓		✓		
13. El servicio de nutrición, siempre está dispuesto a ayudarlo.	✓		✓		✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD.</b>											
14. Usted se siente seguro con las dietas recibidas, por el servicio de nutrición.	✓		✓		✓		✓		✓		
15. El comportamiento del personal de nutrición hospitalaria, le transmite confianza.	✓		✓		✓		✓		✓		
16. El personal de nutrición hospitalaria, son amables con usted.	✓		✓		✓		✓		✓		
17. Los nutricionistas que pasan visita hospitalaria, responden a las preguntas que le hacen respecto a su alimentación.	✓		✓		✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA.</b>											
18. El personal de nutrición se identifica con Ud. Y lo saluda por su nombre con respeto.	✓		✓		✓		✓		✓		

6. Los suplementos dietéticos por vía oral o por sonda nasogastrica son entregadas a tiempo por el servicio de nutrición.	✓		✓		✓		✓		✓		
7. Las dietas que recibe del servicio de nutrición llegan usualmente calientes.	✓		✓		✓		✓		✓		
8. Las dietas son entregadas sin equivocación por el servicio de nutrición.	✓		✓		✓		✓		✓		
9. Cuando usted tiene un problema con la dieta recibida, el servicio de nutrición muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>											
10. Los nutricionistas que pasan visita hospitalaria, le informa sobre su plan de alimentación hospitalaria.	✓		✓		✓		✓		✓		
11. Los nutricionistas que pasan visita hospitalaria, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		✓		✓		



EN NOMBRE DE LA NACIÓN

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONFIERE A:

## ANGIE BALBINA ZAPATA BOYER

DE LA ESCUELA DE POSGRADO EL GRADO ACADÉMICO DE

## MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

OTORGADO POR EL CONSEJO UNIVERSITARIO EL DÍA 30 DE MARZO DE 2022 AL HABER CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES.

POR LO TANTO, SE EXPIDE EL PRESENTE DIPLOMA PARA QUE SE LE RECONOZCA COMO TAL.

DADO Y FIRMADO EN TRUJILLO, 11 DE ABRIL DEL AÑO 2022

Firmado digitalmente por ROSA JULIANA LOMPARTE ROSALES. DN: c=PE, o=UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, ou=SECRETARÍA GENERAL, email=rosalor@ucv.edu.pe, cn=Rosa Julianna Lomparte Rosales. Motivo: Responsable de la firma. Fecha y hora: 22.04.2022 13:38:10

ABOG. ROSA JULIANA LOMPARTE ROSALES  
SECRETARIO GENERAL

Firmado digitalmente por JEANNETTE CECILIA TANTALEÁN RODRÍGUEZ. DN: c=PE, o=UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, ou=RECTORADO, email=jeannette@ucv.edu.pe, cn=Jeannette Cecilia Tantaleán Rodríguez. Motivo: Responsable de la firma. Fecha y hora: 22.04.2022 12:03:40

DRA. JEANNETTE CECILIA TANTALEÁN RODRÍGUEZ  
RECTOR

Firmado digitalmente por JUAN MANUEL PACHECO ZEBALLOS. DN: c=PE, o=UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, ou=DIRECTORADO DE LA ESCUELA DE POSGRADO, email=jpacheco@ucv.edu.pe, cn=Juan Manuel Pacheco Zeballos. Motivo: Responsable de la firma. Fecha y hora: 22.04.2022 11:43:07

DR. JUAN MANUEL PACHECO ZEBALLOS  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

### A. CONTENIDO

Cuadro 1: Formato para validar instrumentos a incluir en el instrumento de validación.

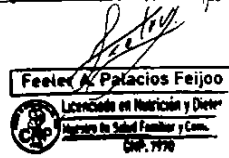
TTULO: Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado basado en la calidad del servicio de nutrición del Hospital JAMO II-2, Tumbes, 2023

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe alimentarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES											
1. Los materiales relacionados con el servicio de nutrición que se utiliza (bandejas, platos, cubiertos y jarras) se encuentra limpio y en buen estado.	✓		✓		✓		✓		✓		
2. El personal de nutrición que le visita (hospitalización) tiene apariencia limpia.	✓		✓		✓		✓		✓		
3. Las dietas que recibe del servicio de nutrición, según indicación médica, son	✓		✓		✓		✓		✓		
4. Las dietas que recibe del servicio de nutrición, según indicación médica, son de saber agradable.	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD											

5. Las dietas son entregadas a tiempo por el servicio de nutrición.	✓		✓		✓		✓		✓	
6. Los suplementos dietéticos por vía oral o por sonda nasogastrica son entregadas a tiempo por el servicio de nutrición.	✓		✓		✓		✓		✓	
7. Las dietas que recibe del servicio de nutrición llegan usualmente calientes.	✓		✓		✓		✓		✓	
8. Las dietas son entregadas sin equivocación por el servicio de nutrición.	✓		✓		✓		✓		✓	
9. Cuando usted tiene un problema con la dieta recibida, el servicio de nutrición muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>										
10. Los nutricionistas que pasan visita hospitalaria, le informa sobre su plan de alimentación hospitalaria.	✓		✓		✓		✓		✓	
11. Los nutricionistas que pasan visita hospitalaria, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		✓		✓	
12. Los técnicos del servicio de nutrición, nunca están demasiado ocupados para atenderlo.	✓		✓		✓		✓		✓	
13. El servicio de nutrición, siempre está dispuesto a ayudarle.	✓		✓		✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD.</b>										
14. Usted se siente seguro con las dietas recibidas, por el servicio de nutrición.	✓		✓		✓		✓		✓	
15. El comportamiento del personal de nutrición hospitalaria, le transmite confianza.	✓		✓		✓		✓		✓	
16. El personal de nutrición hospitalaria, son amables con usted.	✓		✓		✓		✓		✓	
17. Los nutricionistas que pasan visita hospitalaria, responden a las preguntas que le hacen respecto a su alimentación.	✓		✓		✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA.</b>										
18. El personal de nutrición se identifica con Ud. Y lo saluda por su nombre con respeto.	✓		✓		✓		✓		✓	

19. Los nutricionistas que pasan visita hospitalaria, le dan una atención personalizada (dieta, según indicación médica ajustada a sus costumbres alimentarias)	✓		✓		✓		✓		✓		
20. El servicio de nutrición, comprende sus necesidades específicas.	✓		✓		✓		✓		✓		
21. El servicio de nutrición, se preocupa por su pronta recuperación.	✓		✓		✓		✓		✓		
22. El servicio de nutrición, siempre está disponible para atenderlo en caso lo solicita (horario nocturno de 6:00 pm a 9:00 pm)	✓		✓		✓		✓		✓		
<b>Aspectos Generales</b>									SI	NO	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugería los ítems a añadir.									✓		
<b>VALIDEZ</b>											
APLICABLE					✓	NO APLICABLE					
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por: <i>Fidel Adalberto Valencia Pineda</i>											
Grado académico: <i>Maestría de Ciencias de la Salud con mención en Salud Familiar y Comunitaria</i>											

Anexo: Grado académico del experto.





EN NOMBRE DE LA NACIÓN

# LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

*Confiere el Grado Académico de:*  
**MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN  
EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA**





A: **PALACIOS FEIJOO FEELER ALDAHIR**

*A propuesta del Consejo de la Escuela de Posgrado y conferido por el Consejo Universitario  
el 16 de MARZO del 2023, por haber cumplido con los requisitos exigidos en las  
disposiciones legales vigentes.*

*Por tanto: Se expide el presente diploma para que se le reconozca como tal.*

*Dado en Tumbes, 22 de MARZO de 2023*

  
DR. ENRIQUE EDISON BENITES JUAREZ  
DIRECTOR

  
DR. JOSE DE LA ROSA CRUZ MARTINEZ  
RECTOR

  
ABG. IVAN ABDÓN PUELL SEMINARIO  
SECRETARIO GENERAL

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,881	,972	22

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido	0	,0
Total	20	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	22

La prueba piloto fue aplicada a 20 pacientes hospitalizados, de forma aleatoria en los servicios de cirugía, medicina y ginecología; se recolectaron los datos necesarios para aplicar la prueba piloto Alfa de Cronbach. El resultado estadístico fue de 0,881, lo cual indica un nivel bueno para su ejecución.

Anexo 7 Evidencias de aplicación de instrumento

