



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa del Servicio de Nutrición y satisfacción
del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cano Rafael, Yessel (ORCID: 0000-0002-5517-7132)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2374-98X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a Dios en primer lugar, a mi madre Yolanda y hermano Jhon, por confiar en mí y brindarme su apoyo incondicional en todo momento, por su comprensión, tolerancia y amor.

Agradecimiento

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por las enseñanzas impartidas.

A los docentes que me asesoraron, por los conocimientos transmitidos y la confianza para realizar y terminar mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Páginas
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
4.1. Análisis descriptivos	17
4.2. Análisis inferencial	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

Índice de Tablas

	Páginas
Tabla 1. Distribución de frecuencia de la Gestión Administrativa	18
Tabla 2. Distribución de frecuencia de las dimensiones de la Gestión Administrativa	19
Tabla 3. Distribución de frecuencia de satisfacción del usuario	20
Tabla 4. Distribución de frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario	21
Tabla 5. Correlación entre la gestión administrativa del Servicio de Nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte	22
Tabla 6. Correlación entre la Planificación del Servicio de Nutrición y la Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte	23
Tabla 7. Correlación entre la Organización del Servicio de Nutrición y la Satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte	24
Tabla 8. Correlación entre la dirección del servicio de nutrición y la Satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte	25
Tabla 9. Correlación entre el control del servicio de nutrición y la Satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte	26

Índice de Figuras

	Páginas
Figura 1. Confiabilidad de Cronbach- Gestión Administrativa	66
Figura 2. Confiabilidad de Cronbach- Satisfacción Usuario	67
Figura 3. Niveles de la Gestión Administrativa	77
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la Gestión Administrativa	77
Figura 5. Satisfacción del Usuario	78
Figura 6. Niveles de las dimensiones de la Satisfacción del Usuario	78

Resumen

La investigación titulada: Gestión Administrativa del Servicio de Nutrición y Satisfacción del usuario del Hospital de Emergencia Ate Vitarte, 2021; tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario.

El estudio metodológicamente es una investigación de tipo básica y diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, el método fue el hipotético-deductivo y un enfoque cuantitativo. La población fue de 100 usuarios atendidos por el Servicio de Nutrición en el Hospital Emergencia Ate Vitarte, la muestra utilizada fue, no probabilístico por conveniencia. Con respecto a la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y el Instrumento fue el cuestionario con escala de Likert; la validez de los instrumentos fue por juicio de expertos y se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad.

Los resultados obtenidos permitieron determinar relación entre gestión administrativa del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, la correlación fue de 0.543, representando relación positiva alta, así mismo, la significancia arrojó un resultado de 0,000 concluyendo la existencia de relación significativa de ambas variables. Esto evidencia que mejorar la gestión administrativa conlleva a una mayor satisfacción del usuario.

Palabras clave: Gestión administrativa, Satisfacción del usuario, Calidad, Servicio de Nutrición.

Abstract

The research entitled: Administrative Management of the Nutrition Service and User Satisfaction of the Ate Vitarte Emergency Hospital, 2021; Its general objective is to determine the relationship between the administrative management of the Nutrition Service and user satisfaction.

The study methodologically is a research of basic type and non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, the method was hypothetical-deductive and a quantitative approach. The population was 100 users attended by the Nutrition Service at the Ate Vitarte Emergency Hospital, the sample used was non-probabilistic for convenience. Regarding data collection, the survey technique was used and the Instrument was the Likert scale questionnaire; the validity of the instruments was by expert judgment and the Cronbach's alpha coefficient was used to find the reliability

The results obtained allowed determining the relationship between administrative management of the Nutrition Service and user satisfaction of the Ate Vitarte Emergency Hospital, the correlation was 0.543, representing a high positive relationship, likewise, the significance yielded a result of 0.000 concluding the existence of a significant relationship of both variables. This shows that improving administrative management leads to greater user satisfaction.

Keywords: Administrative management, User satisfaction, Quality, Nutrition Service

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la gestión administrativa en las diferentes instituciones que pertenecen al Sector Público, buscan optimizar la ejecución de los diferentes procesos mediante un conjunto de acciones, según Espinoza (2019) considera que el planeamiento, organización, dirección y control, son fases importantes para el desarrollo del proceso, optimizando así los recursos del estado en función al cumplimiento de los objetivos y/o metas para el bienestar de la población.

Por otro lado, Balcazar, (2020) menciona que la Gestión administrativa de los Hospitales es de vital importancia para el posicionamiento de manera competitiva, en cuanto a la mejora de atención a los usuarios, brindando una atención de calidad y eficaz en las diferentes especialidades, asimismo, refiere que mediante el control se evitaría irregularidades en la administración del patrimonio del estado, por mala praxis, lo cual implica un aplazamiento del proceso de mejora en la atención integral a los usuarios ya sea en el primer, segundo o tercer nivel de atención.

En los últimos años la satisfacción del usuario se ha venido convirtiendo en uno de los indicadores de evaluación en salud y calidad de atención, es por ello que Arbeláez y Mendoza (2017) evalúa la satisfacción con el instrumento SERVQUAL, el cual, permite cuantificar el servicio y/o atención brindado por las diferentes instituciones de salud, mediante un juicio subjetivo que permite conocer la expectativa de los usuarios, ya que considera la satisfacción como un indicador mundial siendo uno de los pilares para la gestión administrativa.

La Organización Mundial de Salud (OMS, 2018), indica que la calidad de atención en salud, es que el paciente reciba todas las atenciones brindadas por las diferentes instituciones para un correcto diagnóstico y obtención de la mejor terapia de recuperación, dicho proceso se dará teniendo en cuenta los diferentes factores que involucran una atención de calidad, mediante el conocimiento del paciente y del servicio médico, para obtener mayor resultado en la satisfacción, logrando así una atención de salud óptima para los usuarios.

En cuanto a la pandemia generada por el SARS-CoV-2, Maguiña et al. (2020) indica que se ha generado un colapso sanitario, monetario y social en todo el mundo, asimismo, De Nicolas et al. (2020) establece que la pandemia produjo

alteraciones hospitalarias que perjudicaban una atención de calidad, además que el ambiente era incierto porque era una enfermedad nueva.

En nuestro País, debido a que se declaró a nivel mundial la emergencia sanitaria por el COVID 19. De la Cruz (2020) indica que se tomaron múltiples medidas drásticas de seguridad para contrarrestar la emergencia y la propagación del virus, que fue dada a partir del 6 de marzo del 2020, mientras tanto los centros de atención de diferentes niveles se estaban preparando para poder dar frente a esta nueva enfermedad y sus complicaciones.

Por otro lado Aitken et al. (2018), indica que los hospitales buscan ofertar servicios de salud basados en la calidad, para lo cual se necesita aplicar la gestión administrativa en los diferentes servicios y/o departamentos que lo constituyen, es por ello que es preciso buscar diferentes estrategias de organización para llegar a cubrir diferentes necesidades de los usuarios, mediante criterios y /o estándares de calidad, eficiencia y mejora continua, con la finalidad de alcanzar las expectativas de la ciudadanía brindándole una atención de calidad.

La creación del Hospital Emergencia Ate Vitarte,(Presidente & República, 2020) surge como una medida adoptada para la contención contra la COVID-19, actualmente tiene un Nivel II-E, considerado especializado y oferta servicios como: salas de emergencia, unidad de cuidado intensivos, salas de hospitalización, patología clínica, nutrición, rayos x, farmacia, entre otros.

Frente a la situación de emergencia sanitaria que nos encontramos, el servicio de nutrición busca aplicar diversas herramientas administrativas para poder brindar una atención de manera eficiente a los pacientes y el personal de salud, frente a los diversos cambios que se optaron por la Emergencia Sanitaria, es por ello que se busca determinar la satisfacción del paciente y personal con respecto a la atención de sus necesidades y expectativas en tiempos de pandemia.

Mediante el presente trabajo se busca la implementación de mejora en cuanto a la atención integral del paciente en el servicio de nutrición.

En ese sentido, se definió el planteamiento del problema general: ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021? De igual manera los específicos: 1. ¿Qué relación existe entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021? 2. ¿Qué

relación existe entre la organización del servicio de nutrición y la Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021? 3. ¿Qué relación existe entre la Dirección del servicio de nutrición y la Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021? 4. ¿Qué relación existe entre el control del servicio de nutrición y la Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021?

Asimismo, la investigación tiene justificación teórica, porque se busca hacer un análisis basado en la gestión que realiza el servicio de nutrición para brindar satisfacción a sus usuarios, además se justifica de forma práctica, porque se busca realizar aportes y mejorar la satisfacción mediante un empleo adecuado de la gestión administrativa, por ultimo tiene justificación metodológica, dado que empleamos una metodología para el desarrollo de la investigación, además servirá como aporte para futuros estudios.

El objetivo general se plantea de esta forma: Determinar la relación entre la gestión administrativa del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. Como objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. 2. Determinar la relación entre la organización del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. 3. Determinar la relación entre la dirección del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. 4. Determinar la relación entre el control del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.

Acerca de la hipótesis general formulada para este estudio fue: La Gestión administrativa del servicio de nutrición se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. En cuanto a las específicas: 1. Existe una relación significativa entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. 2. Existe una relación significativa entre la organización del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. 3. Existe una relación significativa entre la dirección del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. 4. Existe una relación significativa entre el control del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación consideró analizar investigaciones a **nivel nacional**, Ugarelli, (2016) en su estudio busco establecer correspondencia de calidad de atención y satisfacción del paciente que se encuentra hospitalizado en un hospital de Lima, Perú, para ello empleo un método cuantitativo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La población era de 236 pacientes que están hospitalizados donde se encontró un grado de confiabilidad en cuanto a la calidad de 0.928 y para la variable de satisfacción fue un 0.904 de 21 y 20 ítems respectivamente. En conclusión, se determinó que si hay una correlación entre la calidad y la satisfacción en cuanto a la atención de los pacientes por el servicio de nutrición.

Huamantuco (2018), en su investigación busco establecer la existencia de relación de satisfacción del paciente hospitalizado y calidad del servicio brindado por el área de nutrición en un establecimiento de salud de Tacna, Perú, donde utilizó el estudio descriptivo correlacional y transversal. La población era de 103 pacientes hospitalizados a quienes se aplicó una encuesta para conocer la satisfacción y calidad de atención del personal profesional y técnico de nutrición. Finalmente, los resultados demostraron que el 53.4% y 46.6% están satisfechos y muy satisfechos respectivamente, por otro lado, la calidad de atención del licenciado en nutrición fue el 93.2% fue buena y un 57.3% del personal técnico. En conclusión, se referencia una relación significativa de calidad de atención y la satisfacción del usuario hospitalizado.

CCollatupa (2021), en su estudio busco analizar la relación de la gestión del servicio de nutrición y la satisfacción del personal asistencial frente a diversos cambios que se tuvo que optar por la COVID 19 en un hospital de Chiclayo, Perú; donde se aplicó el tipo de estudio descriptivo. La población estaba integrada por 113 trabajadores, tomándoles un cuestionario elaborado por 28 ítems que incluyen la satisfacción del usuario y gestión con 16 y 12 ítems respectivamente; Finalmente, los resultados muestran que el servicio se gestiona regularmente adecuada, por otro lado, la satisfacción se concentra en alto porcentaje en poco satisfecho. En conclusión, se evidencio que si hay relación entre la satisfacción de los trabajadores internos del hospital y la gestión del servicio de nutrición.

Cabana (2018), en su estudio donde busco comprobar la relacion entre la gestión administrativa y servicios de atención al usuario en establecimientos de salud de la Región del Callao, Perú, la cual fue de tipo basica, descriptiva correlacional, teniendo una población de 80 trabajadores y 270 pacientes de las instituciones haciendo un total de 350, a quienes se brinda la atención y se les realizo el cuestionario. Donde se pudo obener los siguientes resultados el valor p fue igual a 0 siendo menor al nivel de significancia que tiene un valor de 0.05, por lo que acepta la hipotesis alterna referente a la relacion entre satisfaccion y gestión, asimismo se hallo un 20%, 15% y un 65% hace mención que se aplica, no se aplica y no sabe respectivamente respecto a la aplicación de herramienta de gestión. Se pudo concluir que, cuanto mas optimo sea la gestión administrativa, la insatisfacción del personal y pacientes sera menor, lo que es necesario una gestión eficiente y eficaz para brindar una atencion de calidad en los diferentes centros de salud.

Sánchez (2016), en su Investigación dilucido establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo atendido por el área de nutrición de un Hospital Nacional de Chiclayo, Perú, para lo cual se empleó un enfoque cuantitativo correlacional no experimental de corte transversal. Su población que se tomó como muestra fue de 95 usuarios, donde se obtuvo un resultado de 0.269 la cual muestra una relación débil positiva que tiene significancia, asimismo, se obtuvo que un 22.1% de la población está satisfecha con el área más un 77.9% esta insatisfecho, debido a dicho resultado se plasmó un proyecto para la mejorar la gestión administrativa para el área. En conclusión, se determinó que si hay una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en cuanto a la atención del personal externo de nutrición.

Asimismo, a **nivel internacional**, Espinoza (2019), en su estudio busco dilucidar mediante el análisis y descripción la gestión administrativa y la satisfacción de pacientes en unidades médicas de primer nivel, zona 5 cantón Naranjal, distrito Balao, Ecuador, donde se empleó un método no experimental descriptivo transversal. Su muestra estuvo integrada por 524 a quienes se les aplico instrumento validado por expertos tipo cuestionario, para la toma de información que estuvo compuesta por 10 ítems. Se obtuvo como resultado de satisfacción un 77%, 73%, 81%, 66%, 80% y 67%, referente a infraestructura, presentación del

personal, limpieza, camas – camillas y comodidad de las mismas respectivamente, asimismo referente a la insatisfacción se obtuvo 71%, 79%, 65% y 84% en referente al tiempo de estancia hospitalaria que es alto, cumplir los horarios establecidos, habilidad adecuada referente a resolución de problemas y brindar confianza al usuario. Conclusión, la calidad y la gestión administrativa están relacionadas entre si para lograr la satisfacción de los pacientes y para establecer políticas de mejora mediante una atención de calidad a los pacientes hospitalizados y/o externos que acuden para su atención.

C en su estudio busco hallar la correspondencia entre gestión del director y satisfacción del usuario del centro de salud de Ecuador, donde aplico el método de estudio transversal correlacional. La población estuvo compuesta por 9 directores y 652 usuarios a quienes tomo en forma aleatoria simple y se les aplico formularios adaptados al SERVQUAL y EVAL 01-MRL. Finalmente, los resultados demostraron que el director en temas relacionados en gestión fue regular y satisfactoria en 56% y 44% respectivamente, por otro lado, el usuario mostro una insatisfacción de nivel moderado y leve en un 89% y 11%, mientras tanto el 100% definió que la institución presento una mala calidad en los servicios prestados. Se concluyó que si hubo una directa correspondencia entre la mala gestión de dirección y la insatisfacción que presentan los usuarios de los establecimientos de salud en forma significativa.

Por otro lado, Barelli et al.(2018), en su investigación diseñó un modelo para mejorar la satisfacción del Cliente tomando en cuenta la Norma ISO 10002:2014, que fue aplicado en el Área de Nutrición del Hospital Metropolitano de Quito, Ecuador, para ello empleo un método cualitativo, descriptivo e inductivo, finalmente los resultados señalan de un correcto proceso de tratamiento de quejas de la Norma ISO 10002:2014, asimismo el modelo SERVQUAL permitió definir las brechas para poder tomar las acciones correctivas para la satisfacción del cliente, mediante indicadores de gestión que permiten tener un control en el proceso de solución de las quejas y acciones a tomar para disminuir de las mismas, mediante este modelo diseñado para la satisfacción del cliente, que permite escuchar su voz para la mejora no solo de un área sino de todo el hospital.

Agudelo (2017), en su investigación evaluo el cumplimiento de estandares de calidad del servicio de nutrición clinica en un hospital de Tercer nivel en Colombia, donde aplico el metodo de estudio descriptivo observacional prospectivo,

en donde empleó instrumentos ya establecidos para la evaluación basado en patrones de calidad que emplea la máxima instancia de salud Colombiana, teniendo como resultado los siguientes porcentajes en cuanto al cumplimiento de dichos estándares según práctica y desempeño: 40.2% y 19.4%, 47.4%, 11.8% y 50%, respectivamente según corresponde. En cuanto a la conclusión el evaluar el servicio de nutrición se toma como modelo para reformar la atención de los pacientes, asimismo, desarrollar sistemas de gestión que se apliquen a la realidad actual de los hospitales que brinden atención de calidad, eficacia y eficiencia en beneficio del poblador colombiano.

Balcazar, (2020) en su investigación busco verificar como la gestión administrativa de los diferentes hospitales de Cundinamarca, pueden afectar en forma favorable o desfavorable en la vida de los usuarios, aplico el método cualitativo descriptivo, donde se verificó 54 hospitales, mediante la revisión de los informes de auditoría reportados por la contraloría del departamento de Cundinamarca, teniendo como resultado que los centros hospitalarios presentan diversas observaciones, que a su vez perjudica la calidad de vida de los pobladores, influyen en la economía del país y la pérdida de confianza del poblador hacia sus gobernantes creando insatisfacción en el ciudadano.

En cuanto a la fundamentación de las bases teóricas, Hussain (2017) estableció que un servicio de nutrición está relacionado a un proceso de asesoría y conversión de insumos, que permitan elaborar preparaciones para satisfacer los requerimientos nutricionales de los pacientes, asimismo, Stevenson et al. (2018) establece que para gestionar los servicios de nutrición es necesario planificar, organizar, controlar y distribuir los alimentos según lo requerimientos nutricionales que los pacientes necesitan. En esa línea Stangarlin et al. (2016) establece que el servicio de nutrición dentro de los hospitales, debe encargarse de cumplir acciones relacionadas a nutrición de pacientes, para ello la gestión debe ser eficaz y eficiente.

Munthiu et al. (2018) menciona el proceso de gestión inicia como necesidad de las empresas para tener crecimiento en el mercado de forma segura e inteligente, por ello establece que el pilar de la gestión son las teorías basadas en procesos, sustentado en la misión de las instituciones, asimismo, Schraeder (2015) indica que una gestión debe estar basada en la mejora continua que permita la

satisfacción no solo del cliente, sino también del personal, proveedores y demás actores que participan en las instituciones. Por otro lado, Kamola (2020) hace referencia que la gestión que se lleva a cabo en las entidades públicas, son las que deben realizarse utilizando de manera eficiente los recursos e implementando procesos para el cumplimiento de objetivos.

En ese orden y teniendo en cuenta a la variable **gestión administrativa**, se precisa que muchas organizaciones se han visto con la necesidad de optimizar la gestión, en busca de elegir decisiones adecuadas y tener indicadores para la medición de efectividad en cuanto a la atención de los usuarios, Chiavenato (2019), referencia a la gestión administrativa como una serie de actividades relacionados entre sí, para poder dirigir una organización en cuanto a sus actividades de manera racional optimizando los recursos, dichas actividades se constituyen en el proceso de planificación, organización, dirección y control, en base al logro de objetivos de una entidad mediante acciones de control de actividades en los diversos niveles de organización.

También mencionamos a Munch (2018), que define que la gestión administrativa es fundamental e imprescindible para el funcionamiento de una empresa para lograr competitividad en base al logro de los objetivos, a través de técnicas y/o principios, procedimientos y métodos enfocados al cumplimiento de metas en base a productividad y eficiencia.

Asimismo, Bernal & Sierra (2008), menciona la gestión administrativa en base a resultados, refleja mejor en cuando al trabajo en equipo que en un trabajo individual, estableciendo estándares de procesos de control administrativo para determinar los logros de los objetivos establecidos por la institución mediante indicadores según gestión de desempeño de la organización.

Según Chiavenato, (2019), en cuanto a la administración establece las siguientes **dimensiones** planificación, organización, dirección y control. Donde la Dimensión1, compete a la Planificación (P) que según Chiavenato, (2019) establece el que hacer en un periodo de tiempo de una institución mediante el establecimiento de metas y objetivos ya sean generales o específicos que estén en forma articulada para su cumplimiento. Dichos planes deben estar relacionadas con las acciones con las cuales se trabajará.

Coulter (2018), instituye que una planificación se basa en prevenir a futuro, mediante el establecimiento de objetivos, estrategias y acciones a seguir para la obtención de objetivos y metas, analizando la situación actual y previendo los recursos necesarios para poder alcanzarlos.

Así también la Dimensión 2, hace referencia a la Organización (O), donde Chiavenato, (2019) menciona que la organización forma parte de un proceso administrativo donde se define e implementa los distintos métodos de trabajo, organiza y estructura la definición de distintos órganos responsables de la administración; asimismo, los trabajadores saben las actividades a realizar de forma centralizada, mediante los cuales serán medidos en cumplimiento de los indicadores de los objetivos y metas trasados.

La Dimensión 3, se basa en la Dirección (D), que según Chiavenato, (2019) en esta etapa visualiza la influencia del administrador en el equipo de trabajo para el cumplimiento de las acciones y/o procesos, mediante la aplicación de planes y objetivos planteados, basado en el diseño organizacional donde se requiere motivación constante, comunicación eficiente y liderazgo para el cumplimiento de los mismos.

Coulter, (2018) menciona que la dirección consiste en exhortar y mantener a los colaboradores motivados, con buena comunicación y comprometidos para consecución de objetivos de la entidad.

Finalmente, está la Dimensión 4 que es el Control (C), donde Chiavenato, (2019) menciona que esta etapa es fundamental pues se podrá definir el ámbito real, en base a evaluación del desempeño general frente a lo planificado, organizado y dirigido en base a la consecución de objetivos y metas planteadas.

Munch, (2018) refiere que el control busca asegurar la consecución de las actividades del personal para la ejecución de los objetivos y metas planteadas en un tiempo determinado

En cuanto a la variable **satisfacción** Alanazi y Bach (2016) nos hace mención que la satisfacción del usuario se basa en un juicio respecto a ciertas características que ofrecen del servicio, por otro lado, Villa et al. (2017) indican que la satisfacción es cumplir con el requerimiento que necesita el usuario, además está relacionada con la experiencia que tiene el usuario sobre el servicio ofertado.

Asimismo, un término bastante utilizado en relación a la satisfacción es la calidad de servicio, según Puri y Singh (2018) la definen como las percepciones y visión que tiene el usuario con relación al servicio. Por su parte Al-Ababneh (2017) describe la calidad de servicio como el efecto que percibe el usuario sobre la deficiencia o excelencia del servicio.

Por su parte según la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, estableció que es el grado de cumplimiento en cuanto a la ejecución de la misma, en los diferentes establecimientos de salud, tomando en consideración expectativas y percepciones que se tiene en referencia a los diferentes servicios que se brindan.

Dos Santos (2016), refiere la satisfacción puede ser interpretada como respuesta positiva entre el encuentro del consumidor y el bien o servicio, producido por la respuesta a la evaluación del bien o servicio, en el marketing existe mucho interés en el concepto de satisfacción, ya que en la actualidad puede ser entendida como respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo.

Según Morillo (2016), algunos autores coinciden que la satisfacción puede sustentarse en la calidad del servicio, y este indica la calidad que se alcanza, esto puede determinar para la perdurabilidad de la empresa o servicio teniendo un efecto multiplicador en términos de comunicación.

Según **Resolución Ministerial** N° 527-2011/MINSA se define 5 dimensiones los cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, cabe detallar que la Dimensión 1, corresponde a la Fiabilidad (F) Se refiere al hecho de cumplir y/o efectuar con éxito los servicios ofertados en los establecimientos de salud.

Asimismo, la Dimensión 2, que se refiere a la Capacidad de respuesta (CR), se da mediante la atención del usuario en el momento exacto, basados en la eficiencia y eficacia, como también la Dimensión 3, donde refiere que Seguridad (S), se sustenta en la confianza y actitud que brinda el personal que labora, los cuales deben demostrar conocimiento, privacidad, cortesía, comunicación y confidencialidad. La Dimensión 4 hace referencia a la Empatía (E), que todo el personal de salud brinde una atención a los usuarios poniéndose en el lugar de ellos, con la finalidad de atender y entender de manera adecuada sus requerimientos.

Finalmente, mencionar la Dimensión 5 referente a los Aspectos tangibles (T), los cuales describen al aspecto físico que los usuarios perciben de una institución y/o establecimiento de salud, las cuales están vinculados con condiciones y apariencias física de la institución en cuanto a comunicación, limpieza, comodidad, personal, entre otros.

Asimismo, Ramos et al. (2020), menciona la importancia de la Satisfacción basándose en el juicio sobre un servicio brindado por parte de los usuarios, el cual está conformado por 5 dimensiones, como los elementos tangibles, que hace referencia a las instalaciones del área de nutrición, la fiabilidad que se da en cuanto a la destreza para ejecutar un servicio, la disposición de respuesta alega a una acción precisa en responder quejas y consultas en determinadas áreas, por otro lado la seguridad se basa en el nivel de conocimiento y capacidad de ejecución de las diferentes preparaciones por el personal de un servicio, en cuanto a la empatía se puede mencionar que es la capacidad del nivel de trato del personal que labora hacia los usuarios, que tiene como indicador el buen trato recibido.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

Según Hernandez Sampieri et al. (2010a), el presente trabajo es una investigación básica debido a que su finalidad es proporcionar más conocimiento empírico que explique sobre la Gestión Administrativa del Servicio de Nutrición y Satisfacción del usuario del Hospital de Emergencia Ate Vitarte, 2021.

Ñaupas. Valdivia. Palacios. Romero. (2018), menciona que la investigación básica no tiene fines de lucro, por lo cual, tiene el propósito de generar más conocimiento que sirve para dar inicio al desarrollo de estudios aplicados o tecnológicos, así como también es fundamental para el desarrollo de la ciencia.

Diseño de investigación

Basados en los fundamentos de la metodología de la investigación científica propuesta por Hernandez Sampieri et al. (2010b), la presente investigación se considera que puede abordarse a través de un diseño no experimental de corte transversal, que trata de observar o evaluar los datos tal como se manifiestan; es decir, sin la manipulación de la variable independiente, por lo tanto, no se tendrá control de estas variables, así también cabe mencionar que el estudio se realizó bajo condiciones que muestren en su entorno natural.

De la misma manera Cabezas y Andrade (2018), precisa que este tipo de diseño de investigación tiene el propósito de explorar los fenómenos tal como se presentan en su hábitat natural sin la manipulación de las variables, para así poder estudiar su comportamiento in situ. Por otro lado Ñaupas, Valdivia, Palacios y Delgado (2018), señala que el corte transversal se da según la dirección en el tiempo, donde se recolectan los datos en un tiempo establecido y una sola vez.

Enfoque y Método de investigación

El presente estudio responde a un enfoque cuantitativo, Hernández & Mendoza (2018), establece que este tipo de dirección se encuentra basado en cuantificar datos, por medio de la estadística y la información. Por otro lado, Fachelli y Roldán (2018), hace mención que este tipo de enfoque se aplica mediante la toma

de datos numéricos y para su respectivo análisis así probar las hipótesis planteadas estableciendo y/o demostrando teorías.

Asimismo, tiene el método hipotético deductivo Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto (2017), nos indican que este método hace referencia a la realidad observada para su posterior comprobación a través de un análisis deductivo que origina conocimiento.

3.2 Variables y Operacionalización

Cabezas y Andrade (2018), refiere que es un proceso que desea determinar el significado de las variables donde se enlaza y/o relaciona las variables complicadas que se encuentran al inicio en forma abstracta para luego convertirlas en variables que puedan ser medibles y concretas. Para poder medir dichas variables teóricas son transformadas en intermedias las cuales pueden ser aptas para una medición empírica. En dicho proceso de transformación se observa que las variables de estudio son divididas en otras más específicas llamadas dimensiones, las cuales a su vez finalmente son transformadas en indicadores.

En la operacionalización de variables se precisa la descripción detallada de las definiciones teóricas, indicadores y dimensiones, lo cual se realizó para las dos variables.

La variable 1: Gestión Administrativa

Se define a la Gestión administrativa (Variable independiente), donde Chiavenato, (2019), la describe como un proceso donde se planifica, direcciona, organiza y controla el uso de recursos, así también, mediante dicho proceso busca determinar y conocer la gestión administrativa mediante las diferentes dimensiones, por lo que se entiende como un proceso sistémico para el soporte y desarrollo de empresa y/o institución lo cual permite el cumplimiento de los objetivos, buscando transformar esos objetivos en hechos a través de acciones concretas y control en los diferentes niveles de organización (Pág. 19).

La variable 2: Satisfacción del Usuario

Satisfacción del usuario (Variable dependiente), que según la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, instituye a la satisfacción del usuario como el estándar de ejecución del servicio que brinda el centro o establecimiento de salud, considerando las expectativas y perspectivas fundados en los servicios ofertados,

la cual está constituida por: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, mediante la cual se busca determinar y mejorar la satisfacción del usuario.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

Según Hernández & Mendoza (2018), hace mención que la población es un conjunto de elementos o sujetos que se determinan por tener características similares que coinciden entre sí, así como también precisa a la muestra como una fracción de la población, donde se recolecta datos e indaga información en común que represente a esa población.

De la misma manera, Bernal & Sierra (2008), hace mención que la población es un número general y/o total de personas que tienen rasgos similares entre sí y que viven en un determinado territorio, asimismo, refiere que la muestra es un fragmento que tiene que ser extraída de una población en representación de la misma.

Por lo tanto, para la presente investigación se consideró tomar como muestra la totalidad de la población, siendo 100 pacientes que fueron atendidos por el Servicio de Nutrición, el cual fue resultado del muestreo no probabilístico por conveniencia, Otzen & Manterola (2017), menciona que dicha muestra es elegida en base al juicio y de manera intencional del investigador en función de su accesibilidad y proximidad de la población a investigar, lo cual se empleó en la presente investigación por la cantidad actual de pacientes por la Emergencia Sanitaria por el Covid-19. Cabe mencionar que la unidad de análisis está conformada por 100 pacientes atendidos por el servicio de nutrición de hospital de Emergencia Ate Vitarte, teniendo presente los siguientes criterios.

Para los criterios de inclusión: se consideró a pacientes que se atienden en los servicios de emergencia, medicina, cirugía y ginecología que recibieron la atención del servicio de nutrición.

Y para los criterios de exclusión: se consideró a pacientes que tengan alguna incapacidad mental o que estén inconscientes.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos de esta investigación fue la encuesta para ambas variables, según el autor Hernández & Mendoza (2018), explica que esta técnica nos sirve para adquirir datos con la finalidad de tener una percepción de una población determinada.

Asimismo, para el instrumento se empleó el cuestionario tipo likert, donde Hernández & Mendoza (2018), refiere que son interrogantes en las cuales se da un valor específico a las variables y dimensiones.

En ese sentido el cuestionario de la variable Gestión Administrativa que se aplicó en el estudio, se encuentra distribuido entre 4 dimensiones que está compuesto por 12 indicadores las cuales consta de 24 preguntas que responden a dichas dimensiones, donde la escala de medición para las preguntas son 1=Pésimo, 2=Deficiente, 3= Regular, 4=Bueno, 5=Excelente.

Para la variable Satisfacción del usuario el cuestionario se encuentra distribuido entre 5 dimensiones que esta conformados por 14 indicadores las cuales constan de 28 interrogantes que responden a las dimensiones, donde la escala de valoración es 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Ni insatisfecho – Ni satisfecho, 4 = Satisfecho, 5 = Muy Satisfecho.

Asimismo, la validación de los instrumentos se realizó mediante juicio de expertos, por lo que fue evaluado por 3 profesionales expertos que determinaron la idoneidad de cada uno de los ítems de ambos instrumentos, el cual se encuentra detallado en el anexo 5 del presente estudio.

Para la confiabilidad, se recurrió al Alfa de Cronbach, que propone el nivel de confianza del instrumento a utilizar, de acuerdo a lo establecido por Palella y Martins (2017), indica que mientras el resultado se acerque a 1, el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, por ello, se hizo una prueba piloto a 15 usuarios, y arrojó el siguiente resultado: Para el instrumento de la variable gestión administrativa fue de 0.910 y para el instrumento de la variable satisfacción del usuario fue de 0.807, por lo que se puede decir que se tiene una confiabilidad alta para la aplicación de la investigación (Ver anexo 6).

3.5 Procedimientos

Para obtener el cálculo del estudio se tomó el total de mi población siendo este un muestreo censal que está conformado por 100 usuarios y/o pacientes mediante el procedimiento siguiente: Para la primera etapa se realizó el instrumento para la recolección de datos mediante una encuesta. Para la segunda etapa, se solicitó los permisos correspondientes para ejecutar la investigación, para lo cual se pidió el permiso correspondiente a la máxima autoridad de la entidad que es la directora general de la institución, la misma que derivó dicha solicitud al área de docencia quienes son los encargados de gestionar y/o dar viabilidad a los diferentes proyectos, estudios, tesis, protocolos y otros, una vez aprobada por el área mencionada es derivada a jefatura de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento al cual pertenece el Servicio de Nutrición donde se aplicó.

Para la tercera etapa se recolectó los datos mediante el instrumento digital Google, que se empleó en forma presencial usando una Tablet, y respetando los protocolos establecidos por la institución para el ingreso y contacto de los pacientes hospitalizados (emergencia, medicina, cirugía, ginecología) por último los datos obtenidos fueron clasificados en el programa Excel, para luego ser procesados con el software SPSS versión 25.0.

3.6 Método de Análisis de Datos

Se empleo una metodología basada en la estadística descriptiva, el autor Hernández y Mendoza (2018), establece la metodología descriptiva como acciones relacionadas a la recolección mediante el método inferencial, que permita comprobar hipótesis. Así también, se utilizó el SPSS versión 25 y el coeficiente Rho de Spearman para analizar la relación de las variables de estudio.

3.7 Aspectos Éticos

El estudio se realizó, respetando las normas de confidencialidad y ética, asimismo, no se reveló los datos de las personas que participaron en la investigación, así como también se respetó la libre opinión de los participantes y de los autores que se emplearon para el desarrollo de este estudio y emplearemos el turnitin para dar fe de la originalidad del estudio.

Así también se brindó la información necesaria a los participantes sobre los instrumentos y sobre la consistencia del estudio, para coadyuvar a que la información recolectada sea la más veraz y consistente para el estudio.

Por último, se respetó los aspectos éticos que se debe tener en toda investigación basado en el beneficio de la sociedad, sustentado en una secuencia lógica, donde todos los componentes de la presente investigación se encuentran articulados entre sí.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Según los procedimientos ejecutados en la presente investigación se muestra los resultados descriptivos en relación a las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, que se muestra en los siguientes resultados.

4.1.1. Gestión administrativa

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Gestión Administrativa del Servicio de Nutrición del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

Niveles	Baremo	Frecuencias	Porcentajes (%)
Bajo	24 - 56	20	20.00
Medio	57 - 88	19	19.00
Alto	89 - 119	61	61.00
Total		100	100.00

Nota. Resultado de los niveles de la gestión administrativa. Elaboración Propia.

La tabla 1 y figura 3 (ver anexo 11) nos muestra la distribución de frecuencia de la gestión administrativa, del 100% de los encuestados, el 61% considera que la gestión administrativa tiene un nivel alto, seguido de un nivel bajo con un 20%, solamente el 19% un nivel medio, de acuerdo a lo mencionado por los usuarios atendidos en del servicio de nutrición del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.

Los resultados evidencian que el mayor porcentaje de los usuarios tienen una percepción positiva sobre la Gestión administrativa, afirmando que el usuario considera que existe buena gestión administrativa.

4.1.2. Dimensiones de la Variable Gestión Administrativa

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Gestión

Administrativa del Servicio de Nutrición del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencias	Porcentajes (%)
Planificación	Bajo	6 - 14	19	19.0
	Medio	15 - 22	30	30.0
	Alto	23 - 30	51	51.0
	Total		100	100.00
Organización	Bajo	8 - 19	21	21.0
	Medio	20 - 30	26	26.0
	Alto	31 - 40	53	53.0
	Total		100	100.00
Dirección	Bajo	6 - 14	21	21.0
	Medio	15 - 22	20	20.0
	Alto	23 - 30	59	59.0
	Total		100	100.00
Control	Bajo	4 - 9	21	21.0
	Medio	10 - 14	16	16.0
	Alto	15 - 20	63	63.0
	Total		100	100.00

Nota. Resultado de los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa.

Elaboración Propia.

En la tabla 2 y figura 4 (Ver Anexo 11), se observa los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa que presentan los encuestados, todas las dimensiones presentan un nivel alto con mayor porcentaje, la dimensión control con el 63%, dirección con el 59%, la organización con el 53% y por último la planificación con el 51%, de acuerdo a lo indicado por los pacientes atendidos en el Servicio de Nutrición del Hospital de Emergencia Ate Vitarte durante el periodo 2021.

4.1.3. Satisfacción del Usuario

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de satisfacción del usuario del Servicio de Nutrición del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

Niveles	Baremo	Frecuencias	Porcentajes (%)
Bajo	28 - 65	13	13.0
Medio	66 - 102	18	18.0
Alto	103 - 140	69	69.0
Total		100	100.00

Nota. Resultado de los niveles de la satisfacción del usuario. Elaboración Propia.

La tabla 3 y figura 5 (ver anexo 12), nos muestra la distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario, del 100% de los encuestados, la mayoría considera un nivel alto que representa el 69%, seguido de un nivel medio con el 18%, y sólo el 13% un nivel bajo, de acuerdo a lo mencionado por los usuarios atendidos en el Servicio de Nutrición del Hospital Emergencia Ate Vitarte en el periodo 2021.

4.1.4. Dimensiones de la Variable Gestión Administrativa

En la tabla 4 y figura 6 (Ver Anexo 12), se muestra los niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario que presentan los encuestados, todas las dimensiones destacan el nivel alto con mayor porcentaje, la dimensión aspecto tangible con el 70%, empatía y seguridad con el 68% respectivamente, seguridad con el 65% y por último la fiabilidad con el 60%, de acuerdo a lo indicado por los pacientes atendidos en el servicio de nutrición del Hospital Emergencia Ate Vitarte durante el periodo 2021.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la satisfacción del usuario del servicio de nutrición del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencias	Porcentajes (%)
Fiabilidad	Bajo	6 - 14	13	13.0
	Medio	15 - 22	27	27.0
	Alto	23 - 30	60	60.0
	Total		100	100.00
Capacidad de respuesta	Bajo	7 - 16	15	15.0
	Medio	17 - 25	20	20.0
	Alto	26 - 35	65	65.0
	Total		100	100.00
Seguridad	Bajo	4 - 9	15	15.0
	Medio	10 - 14	17	17.0
	Alto	15 - 20	68	68.0
	Total		100	100.00
Empatía	Bajo	7 - 16	14	14.0
	Medio	17 - 25	18	18.0
	Alto	26 - 35	68	68.0
	Total		100	100.00
Aspecto Tangible	Bajo	4 - 9	14	14.0
	Medio	10 - 14	16	16.0
	Alto	15 - 20	70	70.0
	Total		100	100.00

Nota. Resultado de los niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario.
Elaboración Propia.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H₁: La Gestión administrativa del servicio de nutrición se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.

H₀: La Gestión administrativa del servicio de nutrición no se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.

Tabla 5

Correlación entre la Gestión Administrativa del Servicio de Nutrición y la Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

			Gestión Administrativa	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,543**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,543**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Siendo el objetivo general determinar la relación entre la gestión de servicio administrativa del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte y mediante el resultado que se puede apreciar en la tabla 5, donde se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman de 0.543, lo cual nos indica que existe una relación positiva alta, entre la gestión administrativa del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del hospital Emergencia Ate Vitarte, que nos permite afirmar estadísticamente la relación entre las dos variables, asimismo, nos muestra el nivel significancia que es menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.

Tabla 6

Correlación entre la Planificación del Servicio de Nutrición y la Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

			Planificación	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	,505**
		Sig. (bilateral)	,505**	0.000
		N	100	100
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,505**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Siendo el objetivo específico 1, determinar la relación entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte y mediante el resultado que se puede apreciar en la tabla 6, donde se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman de 0.505, lo cual nos indica que existe una relación positiva alta, entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, asimismo, el nivel significancia es menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), por lo cual se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar estadísticamente que una mejor planificación del servicio de nutrición significará mayor satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 2

H1: Existe una relación significativa entre la organización del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre la organización del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

Tabla 7

Correlación entre la Organización del Servicio de Nutrición y la Satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

			Organización	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	,526**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	100	100
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,526**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Siendo el objetivo específico 2, determinar la relación entre la organización del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte y mediante el resultado que se puede apreciar en la tabla 7, donde se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman de 0.526, lo cual nos indica que existe una relación positiva alta, entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, asimismo, el nivel de significancia es menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), por lo cual se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar estadísticamente que una mejor organización de servicio de nutrición significará mayor satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe una relación significativa entre la dirección del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la dirección del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.

Tabla 8

Correlación entre la dirección del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

			Dirección	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	,471**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	100	100
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,471**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Siendo el objetivo específico 3, determinar la relación entre la dirección del servicio de nutrición y la satisfacción del Hospital Emergencia Ate Vitarte y mediante el resultado que se puede apreciar en la tabla 8, donde se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman de 0.471, lo cual nos indica que existe una relación positiva moderada, entre la dirección de servicio de nutrición significará mayor satisfacción del usuario, asimismo, el nivel de significancia es menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), por lo cual se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar estadísticamente que una mejor dirección de servicio de nutrición significará mayor satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 4

H₁: Existe una relación significativa entre el control del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

H₀: No existe una relación significativa entre el control del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

Tabla 9

Correlación entre el control del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

			Control	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	,480**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,480**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Siendo el objetivo específico 4, determinar la relación entre el control del servicio de nutrición y la satisfacción del Hospital Emergencia Ate Vitarte y mediante el resultado que se puede apreciar en la tabla 9, donde se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman de 0.480, nos indica que existe una relación positiva moderada entre el control del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, asimismo, el nivel de significancia es menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), por lo cual se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar estadísticamente que un mejor control del servicio de nutrición significará mayor satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al **objetivo general** planteado donde se precisa determinar la relación entre la gestión administrativa del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021, en el cual se comprobó que el nivel de significancia es según el coeficiente Rho Spearman de 0.543, lo cual nos indica que existe una relación positiva alta, asimismo, el nivel significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), lo que nos permite también afirmar estadísticamente que la gestión administrativa del servicio de nutrición se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. Por otro lado a este resultado se asemejan lo obtenido por Sánchez (2016), en su estudio que tuvo como objetivo general relacionar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, con una muestra de 95 usuarios obteniendo como resultado un 0.269 según se aplicó la correlación de Pearson obteniendo una relación débil positiva, donde muestra que mientras más alto sea la gestión administrativa mejor será el nivel de satisfacción.

Asimismo, CCollatupa, (2021), en su estudio dilucido como su objetivo general la correlación entre las variables gestión del servicio de nutrición y su relación con la satisfacción del usuario, la cual estuvo compuesta por 113 sujetos, donde se obtuvo un resultado $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), así como también se alcanzó un 2.7%, 22.1% y 75.2%, deficiente, eficiente y moderado respectivamente según los niveles de clasificación, el personal interno refiere que la gestión es moderada con respecto a la variable gestión del servicio de nutrición, por otro lado se observó un 71.7% y 3.5% siendo poco satisfecho e insatisfecho respectivamente, por lo que, se afirma la relación entre las dos variables.

Por otro lado Huamantuco (2018), "en su investigación refiere que se encontró una relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción ya que obtuvo un $P=0.043$ ($P < 0.05$) según la prueba estadística aplicada, donde se puede valorar que a mayor calidad de atención del técnico de nutrición la satisfacción del paciente va ser mayor" (pág. 69). Asimismo, se puede considerar que la calidad de atención está influenciada por una correcta gestión administrativa lo cual contribuye a una satisfacción de parte del usuario.

Por su parte Cabana (2018), en su estudio donde planteo comprobar la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario en establecimientos de salud de la Región del Callao, donde tuvo una población de 80 trabajadores y 270 pacientes de las instituciones siendo un total de 350, se aplicó un cuestionario como instrumento, donde se pudo obtener los siguientes resultados el valor p fue igual a 0 siendo menor al nivel de significancia que tiene un valor de 0.05, aceptando la hipótesis alterna, que hace referencia que cuanto mejor sea la gestión administrativa menor será la insatisfacción del personal y pacientes, por lo que es necesario aplicar herramientas de gestión, una mejor organización, planificación para obtener una gestión de calidad, eficiente y eficaz para brindar una atención de alto nivel en los diferentes centros de salud.

Cabe mencionar que Ugarelli, (2016) en su investigación buscó dilucidar planteando el análisis entre la calidad de atención y satisfacción del paciente que se encuentra hospitalizado en un hospital de Lima, Perú, para ello empleó un método cuantitativo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, teniendo una población de 236 pacientes hospitalizados donde se encontró un grado de confiabilidad en cuanto a la calidad de 0.928 y para la variable de satisfacción fue un 0.904 de 21 y 20 ítems respectivamente, donde se pudo concluir que si hay una relación entre la calidad y la satisfacción en cuanto a la atención de los pacientes por el servicio de nutrición.

Del mismo modo menciona Arbeláez-Rodríguez & Mendoza (2017), en su estudio buscó hallar la correspondencia entre gestión del director y satisfacción del usuario del centro de salud de Ecuador, donde aplicó la técnica de estudio transversal correlacional. La población estuvo compuesta por 9 directores y 652 usuarios a quienes tomó en forma aleatoria simple aplicando formularios adaptados al SERVQUAL y EVAL 01-MRL. Finalmente, los resultados demostraron que el director en temas relacionados en gestión fue regular y satisfactoria en 56% y 44% respectivamente, por otro lado, el usuario mostró una insatisfacción de nivel moderado y leve en un 89% y 11%, mientras tanto el 100% definió que la institución presentó una mala calidad en los servicios prestados. Se concluyó que si hubo una directa correspondencia entre la mala gestión de dirección y la insatisfacción que presentan los usuarios de los establecimientos de salud en forma significativa.

De igual manera Chuquitaype y Roque (2018), en su estudio dónde se evaluó el Nivel de Satisfacción del Paciente Hospitalizado atendido por el Personal De Nutrición Del Hospital III Goyeneche, se precisa que los recursos para la evaluación y atención son herramientas importantes para incrementar el grado de satisfacción del usuario, sin embargo la implementación de recursos va orientada por una correcta gestión administrativa.

Por otra parte cabe precisar en otros estudios con diferentes dimensiones como es el caso de Villarruel (2019), según los datos de la muestra se obtuvo una correlación positiva considerable de 0,456 de satisfacción y la empatía, esto indica que tiene que existir una comprensión de la necesidad, trato amable y privacidad de la atención, estos elementos son parte de la gestión administrativa.

Así también esta Rojas (2020), en su investigación busco relacionar la satisfacción del paciente mediante el modelo de gestión nutricional personalizado en una Clínica de Lima, Perú, donde aplico el tipo de estudio cuantitativo no experimental con diseño correlacional, transversal. La población fue compuesta por 100 pacientes con una estancia hospitalaria menor a una semana, en quienes se aplicó una encuesta SERVPERF para la evaluación de la satisfacción. Finalmente, el nivel de satisfacción fue más del 90% con respecto al servicio de nutrición en base a todas las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Sin embargo, se concluyó que, no se halló relación significativa entre el Modelo de gestión nutricional aplicado en la actualidad en la clínica con el nivel de satisfacción y ninguna de sus dimensiones.

Siendo el objetivo específico 1, determinar la relación entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte y mediante el resultado que se puede apreciar en la tabla 6, donde se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman de 0.505, lo cual nos indica que existe una relación positiva alta, entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, asimismo, el nivel significancia es menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), por lo cual se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar estadísticamente que una mejor planificación del servicio de nutrición significará mayor satisfacción del usuario.

Así también, Ccollatupa (2021), en su estudio para la relación entre su dimensión planificación y satisfacción, obtuvo como resultado de $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), por lo que se puede afirmar la existencia de lo planteado, es por ello la importancia de la planificación en cuanto a diversas actividades a desarrollar en cualquier institución para mejorar las diferentes técnicas, flujos de atención para brindar una atención de calidad ya sea a personal o pacientes hospitalizados, mejorando así su nivel de satisfacción.

Por otro lado, Álvarez (2014), en su investigación donde se analizó que la planificación de la gestión administrativa está relacionada con los procesos, "se encontró que el 93% negaron una planificación y un 6.67% afirmaban que existía dicha planificación" (pág. 30), por lo cual se puede entender que la percepción de planificación estará relacionada con una correcta satisfacción del usuario.

De igual manera Sánchez (2016), en su estudio referente a la dimensión planificación obtuvo uno de los más altos porcentajes de regular a deficiente siendo un 52.6 % y 28.4% respectivamente y un 18.9% indica que es buena, por lo que se puede apreciar que no hay buena planificación en las diferentes actividades, procesos del área de nutrición para una atención de calidad de los pacientes ya sea hospitalizados y externos.

Considerando el objetivo específico 2, donde se busca hallar la relación entre **organización** y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021, como se puede visualizar en la tabla 7, el coeficiente Rho de Spearman es de 0.526, nos indica que existe una relación positiva alta, asimismo el nivel significancia es menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$).

Por otro lado, Ccollatupa (2021), en su estudio para la relación entre su dimensión organización y satisfacción, obtuvo como resultado de $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), por lo que se puede afirmar lo planteado, es por ello la importancia de la buena organización para el cumplimiento de diferentes actividades, procesos y flujos de trabajo, para así dar cumplimiento a los diferentes objetivos y metas planteados por la institución obteniendo como resultado la satisfacción del usuario.

Cabe mencionar que Sánchez (2016), en su estudio referente a la relación entre la organización del área de nutrición y satisfacción, indicó que el 22,1%, 54,7 % y 24,2% de los participantes del estudio afirmaron que la organización es buena,

regular y deficiente respectivamente. Esto indica que la organización se relaciona con la satisfacción del usuario ya que, si se precisa una mejor organización en cuanto a las actividades, flujos y procesos de atención el usuario estará más satisfecho.

En otro estudio se pudo dilucidar que Pérez (2019), encontró que un 34% de los usuarios están muy en desacuerdo y observan una falta de organización de parte del personal que labora en la municipalidad distrital de pólvora, donde se obtuvo un 32%, 23%, 11% y 0%, referente al desacuerdo, indiferente, desacuerdo y muy en desacuerdo, por lo que se puede precisar que no se encuentran organizados para ofrecer una adecuada atención. Por este análisis se puede entender que la organización está relacionada con la satisfacción de los usuarios.

En referencia al objetivo 3, donde se buscó determinar la relación entre **dirección** del servicio de nutrición y la satisfacción del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021, como se puede apreciar en la tabla 8, el coeficiente Rho de Spearman es de 0.471, lo cual nos indica que existe una relación positiva moderada, asimismo el nivel significancia es menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$).

Asimismo, CCollatupa (2021), en su estudio para la relación entre su dimensión dirección y satisfacción, obtuvo como resultado de $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), afirmando lo planteado, según lo obtenido se puede demostrar que es necesario tener una buena dirección en los diferentes niveles de puestos y/o cargos para poder direccionar al personal bajo su responsabilidad, hacia el cumplimiento de manera eficaz las metas y objetivos planteados por la institución.

Por otro lado Pérez, (2019), en su estudio sobre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín, se obtuvo según Rho de Spearman ($r_s = -0,045$, Sig. Bilateral $0,498 > 0,005$), por lo que se puede definir que existe una correlación con grado significativo negativa moderada, entre la dimensión dirección y satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, se puede concluir que la dirección tiene una relación importante con la satisfacción del usuario.

En referencia al objetivo 4, se realizó el análisis en cuanto a la relación entre el **control** del servicio de nutrición y la satisfacción del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021 según se muestra en la tabla 9, el coeficiente Rho de Spearman es de 0.480, nos indica que existe una relación positiva moderada, asimismo el nivel

significancia es menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), en un estudio Pérez (2019) donde investiga la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín, obtuvo como resultado que un 60% de los usuarios observan un adecuado control al personal que laboran en la municipalidad por parte del alcalde, lo cual indica que existe correlación entre el control y la satisfacción de los usuarios.

De la misma manera CCollatupa (2021), en su estudio para la relación entre su dimensión control y satisfacción, obtuvo como resultado de $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), por lo que se evidencia que existe una correspondencia entre ambas variables, lo cual precisa que un buen control ya sea en la calidad o cumplimiento de las diferentes actividades es determinante para el lograr una atención de calidad a los pacientes y personal de una institución.

Por otro lado Sánchez (2016), confirma dicha relación ya que en su estudio referente a la dimensión control obtuvo uno de los más altos porcentajes de regular a deficiente siendo un 51.6 % y 28.4% respectivamente y un 20% afirmaron que es bueno, por lo que se puede apreciar que no hay buen control en las diferentes actividades del área para brindar una atención de calidad de los pacientes ya sea hospitalizados y externos.

Asimismo, Cabana (2018), en su estudio donde se investigó la relación de la gestión administrativa y servicios de atención al usuario en establecimientos de salud de Callao, pudo determinar que el 58% del personal encuestado establece que si se emplean medidas de control a nivel administrativo y organizacional sobre el trabajo realizado en las diferentes áreas que comprende la institución, pero en cuanto al empleo de herramientas de gestión administrativa dio como resultado que un 65% desconoce sobre ello; por los que se puede comprender que la percepción de una correcta aplicación de los controles y normas organizacionales influye en la satisfacción y percepción de una correcta gestión.

VI. CONCLUSIONES

Tras el análisis del procesamiento de los resultados mediante un análisis correlacional a fin de determinar la relación entre la Gestión administrativa del Servicio de Nutrición y la Satisfacción del Usuario del Hospital de Emergencia Ate Vitarte, 2021, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Primera:** Se determinó que existe una relación positiva alta entre la Gestión administrativa del servicio de nutrición y la Satisfacción del Usuario del Hospital de Lima Este, 2021, ya que se obtuvo como resultado un valor de 0.543 según Rho Spearman.
- Segunda:** Se determinó que existe una relación positiva alta entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital de Lima Este, 2021, ya que se obtuvo como resultado un valor de 0.505 según Rho Spearman.
- Tercera:** Se determinó que existe una relación positiva alta entre la organización del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital de Lima Este, 2021, ya que se obtuvo como resultado un valor de 0.526 según Rho Spearman.
- Cuarta:** Se determinó que existe una relación positiva moderada entre la dirección del servicio de nutrición y la satisfacción del hospital de Lima Este, 2021, ya que se obtuvo un valor de 0.471 según Rho Spearman.
- Quinta:** Se determinó que existe una la relación positiva moderada entre el control del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital de Lima Este, 2021, ya que se obtuvo como resultado un valor de 0.480 según Rho Spearman.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Que la Institución realice un adecuado Plan Estratégico Institucional que comprenda el Presupuesto Inicial de Apertura, aseguramiento los recursos necesarios para la atención de las necesidades de las diferentes áreas, servicios y departamentos que la constituyen.
- Segunda:** Que el Ministerio de Salud, responda oportunamente las solicitudes presupuestales por las instituciones, realizando las respectivas transferencias de forma adecuada y eficaz, para poder cubrir las necesidades en cuando al mantenimiento y/o mejoramiento de la infraestructura, instalaciones, equipos, mobiliarios, insumos y bienes que son indispensables para una atención de calidad cubriendo así las necesidades de la población.
- Tercera:** Que se considere dentro del Plan Operativo Institucional, capacitaciones, cursos y talleres de actualización que estén relacionados a temas de Gestión Administrativa a todo el personal que tengan puestos vinculados directamente con esta actividad dentro de la institución, las cuales tienen que ser replicadas con el personal a su cargo desarrollando así capacidades y habilidades con la finalidad de mejorar la comunicación, trabajo en equipo y el compromiso, permitiendo que los trabajadores puedan desempeñarse de manera eficaz y asertiva, que se verá reflejado en la satisfacción y atención de calidad que se le brindara a los pacientes.

REFERENCIAS

- Agudelo Suárez, M. (2017). Evaluación de estándares de calidad de un servicio de nutrición clínica. Universidad Del Rosario.
- Aitken, M., McAteer, G., Davidson, S., & Frostick, C. (2018). International Journal of Choice Experiment. 0(April).
- Alanazi A, Bach. Factors That Affect And Enhance Customer Satisfaction. Journal of Research in Business and Management. 2016; 4(9): p. 80-88. Obtenido de <https://bit.ly/3n76ht0>.
- Al-Ababneh M. Employees' perspectives of service quality in hotels. Research in Hospitality Management. 2016; 6(2): p. 189–193. Obtenido de <https://bit.ly/2W090IP>.
- Álvarez, M. J. (2014). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Baños. 134.
- Arbeláez-Rodríguez, Gloria, & Mendoza, Pedro. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Anales de la Facultad de Medicina, 78(2), 154-160. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
- Bahrampour, M., Amiresmaili, M., & Barouni, M. (2018). Hospital service quality - patient preferences - a discrete choice experiment. International journal of health care quality assurance, 31(7), 676–683. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0006> Bryson et al. (2018)
- Balcazar Daza, A. M. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia. Lúmina, (60), 140 –163. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Barelli, L., Bidini, G., Cinti, G., Zhang, H. H., Wang, L., Van, J., ... Intl, S. (2018). Diseño de un modelo de mejora de Satisfacción del Cliente basado en la Norma ISO 10002:2014. Energies, 6(1), 1–8.

- Bernal, C., & Sierra, H. (2013) *Proceso Administrativo: para las organizaciones del siglo XXI*. (2.a ed.). Pearson.
- Cabana, G. (2018). "Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao, 2018 – Callao (tesis de maestría, Universidad Federico Villarreal). <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2180>
- Cabezas, E. Andrade, D. J. T. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. (1.a ed.). ESPE.
- CCollatupa Pumasupa, M. (2021). *Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque*. Universidad César Vallejo, 0, 0–35.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw Hill Interamericana.
- Chuquitaype, G. M. S., & Roque, M. A. L. (2018). *Nivel De Satisfacción Del Paciente Hospitalizado Atendido por el Personal de Nutrición del Hospital III Goyeneche*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 1–33. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5917/Nuchgrms.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coulter, M. (2018). *Readministración. Economía (Vol. 01)*.
- De Nicolás J, Blázquez L, Fabregat M, Palomo M. COVID-19 y esfuerzo asistencial en atención primaria. *Atención primaria*. 2020; 52(8): p. 588–590 Obtenido de: <https://bit.ly/3qHayWI>
- De la Cruz J. Protegiendo al personal de salud en la Pandemia del Covid-19. *Rev. Fac. Med. Hum.* 2020; 20(2): p. 173-174. <https://bit.ly/37NRxJm>
- Dos Santos, M. A. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. *Revista de La Educacion Superior*, 45(178), 79–95. Retrieved from <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178->

00079.pdf

- Duque Ramirez, S. P. (2019). Analisis de las teorias de la administracion contemporanea y su incidencia en el modelo de gestion administrativa de la facultad de ciencias empresariales de la institucion universitaria Antonio Jose Camacho - uniajc. Maestria en Dirección Empresarial. Universidad Santiago de Cali, Santiago de Cali. Repositorio institucional USC. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1696/AN%C3%81LISIS%20DE%20LAS%20TEORIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza Salazar, J. A. (2019). Gestión administrativa en la Oficina de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal, 2019. Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36768/Espinoza_SJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y (1RO QUE EN LA INTRODUCCION)
- Espinoza, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel , Ecuador Administrative management and patient satisfaction in a first level medical unit , LIX(1), 9–14. (ESTUDIO)
- Fachelli, Sandra. Roldán, P. (2018). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa (2015). Revista de Educación y Derecho, 17. <https://doi.org/10.1344/reyd2018.17.13>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. (1.a ed.). McGraw Hill Interamericana.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. Metodología de la investigación. <https://doi.org/-> ISBN 978-92-75-32913-9
- Huamantuco Sanizo, M. (2018). 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 - Arequipa-2018 Presentada. Universidad Nacional De San Agustin De Arequipa

- Hussain. Role of Dietitian in a Food Service Industry. *Nutrition & Food Science International Journal*. 2017; 3(1): p. 1-2. Obtenido de <https://bit.ly/376xmqV>.
- Kamola A. Concept of supply Chain *Journal of Critical Reviews*. 2020; 7(2): p.759-766. doi: <https://bit.ly/2JQPXhL>.
- Maguiña C, Gastelo R, Tequen A. El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Rev. Med. Hered.* 2020; 3(1): p. 125-131. Doi: <https://bit.ly/3oGmCW8>
- Mascaro Sánchez, P. (2018). La salud en el Perú a 40 años de la Conferencia de Alma Ata. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 64(3), 317-320. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.31403/rpgo.v64i2091>
- Bryson et al. (2018) <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.31403/rpgo.v64i2091>
- MINSA, 2011. (2011a). Guía técnica para evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. MINSA, 148, 148–162
- Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111–131. <https://doi.org/10.31876/rsc.v22i2.24863>
- Munch, L. (2018). Administración. Gestión organizacional, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.
- Munthiu M, Tuta M, Velicu B, Zara A. Service quality evaluation models determined by Online consumer perception and satisfaction. *Production Engineering Archives*. 2018; 18(1): p. 54-59. <https://bit.ly/2K6PxDI>.
- Ñaupas Paitán, H., Palacios Vilela, J., Valdivia Dueñas, M., & Romero Delgado, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de Tesis. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U. DGP Editores SAS.
- OMS. (2018). La Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible. Publicación de las Naciones Unidas. <https://doi.org/10.5354/0719-4633.2018.52077>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parella S, Martins F. Metodología de la Investigación Cuantitativa: FEDUPEL; 2017.
- Pérez, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín. 121. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>
- Presidente, E. L., & República, D. E. L. A. (2020). Normas legales, (90).
- Puri G, Singh K. The role of service quality and customer satisfaction in tourism industry: a review of servqual. *Cosmos Impact Factor*. 2018; 5(4): p. 745-751. Obtenido de <https://bit.ly/2VXrgmi>
- Ramos E, Mogollón F, Satur L, Cheere I. El modelo Servperf. *Universidad y Sociedad*. 2020; 12(2). Obtenido de: <https://bit.ly/3m7aLP7>.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 180-199.
- Rojas, A. E. M. (2020). Relación del modelo de gestión nutricional personalizado y la satisfacción de pacientes hospitalizados en la Clínica Good Hope Lima , 2018. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 86.
- Sánchez, M. E. del P. P. (2016). La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del Área administrativa y la satisfacción del usuario externo del Área de Nutrición del Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015. Universidad Señor de Sipan.
- Schraeder , Self , Jordan , Portis. The Functions of Management as Mechanisms for Fostering Interpersonal Trust. *Advances In Business Research*. 2015; 5(1): p. 50-62. <https://bit.ly/2JPAVIY>
- Stangarlin L, Medeiros L, Serafin A, Bertin R, Medeiros C, Hecktheuer L. Good

hygiene practices in hospital nutrition services: the view of internal and external auditors. *Food Science and Technology*. 2016; 36(3): p. 461-467. Obtenido de <https://bit.ly/2Le2X19>.

Stevenson, Tong A, Gutman, Campbel, Craig, Brown. Experiences and Perspectives of Dietary Management Among Patients on Hemodialysis: An Interview Study. *Journal of Renal Nutrition*. 2018; 28(6): p. 411-421. Obtenido de <https://bit.ly/37Qh4Bp>.

Ugarelli Galarza, G. (2016). Calidad de atención y satisfacción del paciente hospitalizado con el departamento de nutrición del Hospital Arzobispo Loayza. Universidad César Vallejo.

Villa H, Cando A, Alcoser F, Ramos Raúl. Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. 3C Empresa, investigación y pensamiento crítico. 2017; 6(4): p. 55-71. <https://bit.ly/3qlqB6n>.

Villarruel, J. L. C. (2019). "Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario en el consultorio de Nutrición del Centro de Salud de Infantas-DIRIS LIMA NORTE-2018. Univerdidad Nacional Del Callao, 2019, 130.

ANEXOS

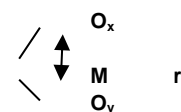
Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa del servicio de nutrición y Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021

Tabla 10

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021?	Determinar la relación entre la Gestión administrativa del servicio de nutrición y la Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021	La Gestión administrativa del servicio de nutrición se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
<p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la organización del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la dirección del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021?</p> <p>Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre el control del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital</p>	<p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la organización del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la dirección del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación entre el control del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital</p>	<p>Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre la planificación del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe una relación significativa entre la organización del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe una relación significativa entre la dirección del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe una relación significativa entre el control del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario del Hospital</p>	Planificación	- Filosofía Institucional - Priorización de Problemas - Priorización de Recursos	1 – 2 3 – 4 5 – 6	Escala Ordinal: 1= Pésimo 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Excelente	Alto <89 - 119> Medio <57 - 88> Bajo <24 - 56>		
			Organización	- Diseño Organizacional - Administración de RRHH - Procesos Administrativos - Eficiencia en los Recursos	7 – 8 9 – 10 11 – 12 13 – 14				
			Dirección	- Toma de Decisiones - Estilo de Liderazgo - Trabajo en Equipo	15 – 16 17 – 18 19 – 20				
			Control	- Monitoreo - Evaluación	21 – 22 23 - 24				
			Variable(Y): SATISFACCIÓN DE USUARIO						
			Fiabilidad	- Brindan información clara y sencilla sobre el seguro - Comprenden las necesidades del usuario - Brindan atención personalizada	1 - 2 3 – 4 5 – 6			Escala Ordinal: 1=Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3=Ni insatisfecho- Ni satisfecho 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Alto <103 - 140> Medio <66 - 102> Bajo <28 - 65>
			Capacidad de Respuesta	- Confianza - Oportunidad - Capacidad de trabajo en equipo	7 – 10 11 – 13 14				
			Seguridad	- Conocen y dan respuesta a las necesidades y Problemas - Profesionales comprensibles, cordiales y amables	15 16 – 17				

del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021?	Emergencia Ate Vitarte, 2021.	usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.	Empatía	- Existe privacidad durante la atención.	18 – 19		
				- Tienen un horario de atención	20		
				- Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.	21 - 24		
			Aspecto Tangible	- Cuentan con tecnología de apoyo moderno	25		
				- Presentan profesionales uniformados y pulcros.	26		
				- Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos	27 - 28		
Tipo y Diseño de Investigación		Población y Muestra		Técnicas e Instrumentos		Estadística	
<p>Enfoque: Cuantitativo TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental, Transeccional (Hernandez Sampieri et al., 2010b)</p>  <p>M=muestra O_x y O_y= observaciones en cada variable r= correlaciones en cada variable MÉTODO: Hipotético - Deductivo.</p>		<p>POBLACIÓN: 100 usuarios atendidos</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No probabilístico por conveniencia</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 100 usuarios atendidos por el Servicio de Nutrición.</p>		<p>Variable X: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Estructura. Está conformada por 24 ítems.</p> <p>Las dimensiones que mide la Gestión administrativa del servicio de nutrición son: Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Dirección • Control <p>Variable Y: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Estructura. Está conformada por 28 ítems.</p> <p>Las dimensiones que mide la Satisfacción del Usuario son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspecto tangible • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 		<p>DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras.</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Ro de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>	

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Tabla 11

Matriz de Operacionalización de la variable 01: Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Planificación	- Filosofía Institucional	1 – 2	Escala Ordinal: 1= Pésimo 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Excelente	Alto <89 - 119> Medio <57 - 88> Bajo <24 - 56>
	- Priorización de Problemas	3 – 4		
	- Priorización de Recursos	5 – 6		
Organización	- Diseño Organizacional	7 – 8		
	- Administración de RRHH	9 – 10		
	- Procesos Administrativos	11 – 12		
	- Eficiencia en los Recursos	13 – 14		
Dirección	- Toma de Decisiones	15 – 16		
	- Estilo de Liderazgo	17 – 18		
	- Trabajo en Equipo	19 – 20		
Control	- Monitoreo	21 – 22		
	- Evaluación	23 - 24		

Tabla 12

Matriz de operacionalización de la variable 01: Satisfacción del Usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Fiabilidad	- Brindan información clara y sencilla sobre el seguro	1 - 2	Escala Ordinal: 1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Ni insatisfecho- Ni satisfecho 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Alto <103 - 140> Medio <66 - 102> Bajo <28 - 65>
	- Comprenden las necesidades del usuario	3 - 4		
	- Brindan atención personalizada	5 - 6		
Capacidad de Respuesta	- Confianza	7 - 10		
	- Oportunidad	11 - 13		
Seguridad	- Capacidad de trabajo en equipo	14		
	- Conocen y dan respuesta a las necesidades y Problemas	15		
	- Profesionales comprensibles, cordiales y amables	16 - 17		
Empatía	- Existe privacidad durante la atención.	18 - 19		
	- Tienen un horario de atención	20		
	- Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.	21 - 24		
Aspecto Tangible	- Cuentan con tecnología de apoyo moderno	25		
	- Presentan profesionales uniformados y pulcros.	26		
	- Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos	27 - 28		

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Yessel Cano Rafael, con Nro. DNI. 43864109, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Gestión administrativa del servicio de nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente. Siendo la escala valorativa la siguiente:

1= Pésimo 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Excelente

N°	Indicadores	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
I	Planificación					
01	¿Cómo califica las funciones que realiza el personal del Servicio Nutrición para alcanzar la misión de la institución?					
02	¿Cómo califica las políticas definidas por el Jefe del Servicio Nutrición para una atención de calidad?					
03	¿Cómo califica el conocimiento de la problemática por parte del Jefe del Servicio de Nutrición para una buena atención?					
04	¿Cómo califica la priorización de las necesidades nutricionales que usted requiere?					
05	¿Cómo califica la presentación en las raciones de alimentos/dietas del área de nutrición?					
06	¿Cómo califica la priorización de los recursos para mejorar los servicios de Nutrición?					
II	Organización					
07	¿Cómo califica el diseño organizacional del Servicio Nutrición para una atención de calidad?					
08	¿Cómo califica la distribución de las actividades para el servicio de nutrición?					
09	¿Cómo califica la disponibilidad de los recursos para el desempeño de las funciones del personal?					
10	¿Cómo califica el abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos en el área de nutrición?					
11	¿Cómo califica los procedimientos administrativos para la atención en Nutrición?					
12	¿Cómo califica el conocimiento de los procedimientos del personal de Nutrición?					
13	¿Cómo califica la puntualidad en la entrega de dietas del servicio de nutrición?					
14	¿Cómo califica el tiempo de respuesta ante una petición al servicio de nutrición?					
III	Dirección					
15	¿Cómo califica las decisiones tomadas por el Jefe de Nutrición para brindar una atención de calidad?					
16	¿Cómo califica el manejo del área de nutrición para brindar una atención de calidad?					

17	¿Cómo califica la influencia de la dirección en la motivación del personal para la atención en nutrición?					
18	¿Cómo califica el liderazgo del Jefe en la motivación del personal para la atención en nutrición?					
19	¿Cómo califica la coordinación y cooperación del servicio de nutrición para brindar una atención de calidad?					
20	¿Cómo califica el trabajo en equipo que tiene los trabajadores para ofrecer una atención en nutrición?					
IV	Control					
21	¿Cómo califica el desenvolvimiento del personal para su atención en nutrición?					
22	¿Cómo califica el tiempo utilizado para su atención en nutrición?					
23	¿Cómo califica el seguimiento de los resultados por parte de las licenciadas de nutrición?					
24	¿Cómo califica los resultados de su atención por nutrición?					

¡Muchas gracias!

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Yessel Cano Rafael, con Nro. DNI. 43864109, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Gestión administrativa del servicio de nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente. Siendo la escala valorativa la siguiente:

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

N°	Indicadores	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
I	Fiabilidad					
01	¿Se encuentra usted satisfecho con la efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?					
02	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?					
03	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del del servicio de nutrición?					
04	¿Se encuentra usted satisfecho con la consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?					
05	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?					
06	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?					
II	Capacidad de Respuesta					
07	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?					
08	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?					
09	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?					
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?					
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?					
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?					
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?					
III	Seguridad					
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?					

15	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?					
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?					
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?					
IV Empatía						
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?					
19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?					
20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como solución a la mejora y recuperación de su salud?					
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?					
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?					
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?					
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para remplazarlo.					
IV Aspectos Tangibles						
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?					
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?					
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?					
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?					

¡Muchas gracias!

Anexo 04: Validez de los instrumentos de recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
1	¿Cómo califica las funciones que realiza el personal del Servicio Nutrición para alcanzar la misión de la institución?	X		X		X		
2	¿Cómo califica las políticas definidas por el Jefe del Servicio Nutrición para una atención de calidad?	X		X		X		
3	¿Cómo califica el conocimiento de la problemática por parte del Jefe del Servicio de Nutrición para una buena atención?	X		X		X		
4	¿Cómo califica la priorización de las necesidades nutricionales que usted requiere?	X		X		X		
5	¿Cómo califica la presentación en las raciones de alimentos/dietas del área de nutrición?	X		X		X		
6	¿Cómo califica la priorización de los recursos para mejorar los servicios de Nutrición?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN							
7	¿Cómo califica el diseño organizacional del Servicio Nutrición para una atención de calidad?	X		X		X		
8	¿Cómo califica la distribución de las actividades para el servicio de nutrición?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la disponibilidad de los recursos para el desempeño de las funciones del personal?	X		X		X		
10	¿Cómo califica el abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos en el área de nutrición?	X		X		X		
11	¿Cómo califica los procedimientos administrativos para la atención en Nutrición?	X		X		X		
12	¿Cómo califica el conocimiento de los procedimientos del personal de Nutrición?	X		X		X		
13	¿Cómo califica la puntualidad en la entrega de dietas del servicio de nutrición?	X		X		X		
14	¿Cómo califica el tiempo de respuesta ante una petición al servicio de nutrición?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Cómo califica las decisiones tomadas por el Jefe de Nutrición para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
16	¿Cómo califica el manejo del área de nutrición para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
17	¿Cómo califica la influencia de la dirección en la motivación del personal para la atención en nutrición?	X		X		X		
18	¿Cómo califica el liderazgo del Jefe en la motivación del personal para la atención en nutrición?	X		X		X		
19	¿Cómo califica la coordinación y cooperación del servicio de nutrición para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
20	¿Cómo califica el trabajo en equipo que tiene los trabajadores para ofrecer una atención en nutrición?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	X		X		X		
21	¿Cómo califica el desenvolvimiento del personal para su atención en nutrición?	X		X		X		
22	¿Cómo califica el tiempo utilizado para su atención en nutrición?	X		X		X		
23	¿Cómo califica el seguimiento de los resultados por parte de las licenciadas de nutrición?	X		X		X		
24	¿Cómo califica los resultados de su atención por nutrición?	X		X		X		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

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

Especialidad del validador: Gestión Pública

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



Mtro. Rafael Jhon Fenco Coronel

Firma del experto

09 de Octubre del 2021

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Se encuentra usted satisfecho con efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?	X		X		X		
2	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?	X		X		X		
3	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del del servicio de nutrición?	X		X		X		
4	¿Se encuentra usted satisfecho con consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?	X		X		X		
5	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?	X		X		X		
6	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
8	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
9	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?	X		X		X		
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?	X		X		X		
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		

15	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?	X		X		X		
19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?	X		X		X		
20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como solución a la mejora y recuperación de su salud?	X		X		X		
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?	X		X		X		
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?	X		X		X		
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?	X		X		X		
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para remplazarlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?	X		X		X		
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?	X		X		X		
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?	X		X		X		
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

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

Especialidad del validador: Gestión Pública

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

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



Mtro. Rafael Jhon Fenco Coronel
Firma del experto

09 de Octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
1	¿Cómo califica las funciones que realiza el personal del Servicio Nutrición para alcanzar la misión de la institución?	X		X		X		
2	¿Cómo califica las políticas definidas por el Jefe del Servicio Nutrición para una atención de calidad?	X		X		X		
3	¿Cómo califica el conocimiento de la problemática por parte del Jefe del Servicio de Nutrición para una buena atención?	X		X		X		
4	¿Cómo califica la priorización de las necesidades nutricionales que usted requiere?	X		X		X		
5	¿Cómo califica la presentación en las raciones de alimentos/dietas del área de nutrición?	X		X		X		
6	¿Cómo califica la priorización de los recursos para mejorar los servicios de Nutrición?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cómo califica el diseño organizacional del Servicio Nutrición para una atención de calidad?	X		X		X		
8	¿Cómo califica la distribución de las actividades para el servicio de nutrición?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la disponibilidad de los recursos para el desempeño de las funciones del personal?	X		X		X		
10	¿Cómo califica el abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos en el área de nutrición?	X		X		X		
11	¿Cómo califica los procedimientos administrativos para la atención en Nutrición?	X		X		X		
12	¿Cómo califica el conocimiento de los procedimientos del personal de Nutrición?	X		X		X		
13	¿Cómo califica la puntualidad en la entrega de dietas del servicio de nutrición?	X		X		X		
14	¿Cómo califica el tiempo de respuesta ante una petición al servicio de nutrición?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Cómo califica las decisiones tomadas por el Jefe de Nutrición para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
16	¿Cómo califica el manejo del área de nutrición para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
17	¿Cómo califica la influencia de la dirección en la motivación del personal para la atención en nutrición?	X		X		X		
18	¿Cómo califica el liderazgo del Jefe en la motivación del personal para la atención en nutrición?	X		X		X		
19	¿Cómo califica la coordinación y cooperación del servicio de nutrición para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
20	¿Cómo califica el trabajo en equipo que tiene los trabajadores para ofrecer una atención en nutrición?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	X		X		X		
21	¿Cómo califica el desenvolvimiento del personal para su atención en nutrición?	X		X		X		
22	¿Cómo califica el tiempo utilizado para su atención en nutrición?	X		X		X		
23	¿Cómo califica el seguimiento de los resultados por parte de las licenciadas de nutrición?	X		X		X		
24	¿Cómo califica los resultados de su atención por nutrición?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

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

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Mg. Mercedes Erika Garcia Perez

09 de Octubre del 2021

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Se encuentra usted satisfecho con efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?	X		X		X		
2	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?	X		X		X		
3	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del del servicio de nutrición?	X		X		X		
4	¿Se encuentra usted satisfecho con consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?	X		X		X		
5	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?	X		X		X		
6	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
8	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
9	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?	X		X		X		
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?	X		X		X		
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		

15	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?	X		X		X		
19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?	X		X		X		
20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como solución a la mejora y recuperación de su salud?	X		X		X		
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?	X		X		X		
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?	X		X		X		
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?	X		X		X		
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para remplazarlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?	X		X		X		
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?	X		X		X		
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?	X		X		X		
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

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

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Mercedes Erika Garcia Perez

09 de Octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
1	¿Cómo califica las funciones que realiza el personal del Servicio Nutrición para alcanzar la misión de la institución?	X		X		X		
2	¿Cómo califica las políticas definidas por el Jefe del Servicio Nutrición para una atención de calidad?	X		X		X		
3	¿Cómo califica el conocimiento de la problemática por parte del Jefe del Servicio de Nutrición para una buena atención?	X		X		X		
4	¿Cómo califica la priorización de las necesidades nutricionales que usted requiere?	X		X		X		
5	¿Cómo califica la presentación en las raciones de alimentos/dietas del área de nutrición?	X		X		X		
6	¿Cómo califica la priorización de los recursos para mejorar los servicios de Nutrición?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cómo califica el diseño organizacional del Servicio Nutrición para una atención de calidad?	X		X		X		
8	¿Cómo califica la distribución de las actividades para el servicio de nutrición?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la disponibilidad de los recursos para el desempeño de las funciones del personal?	X		X		X		
10	¿Cómo califica el abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos en el área de nutrición?	X		X		X		
11	¿Cómo califica los procedimientos administrativos para la atención en Nutrición?	X		X		X		
12	¿Cómo califica el conocimiento de los procedimientos del personal de Nutrición?	X		X		X		
13	¿Cómo califica la puntualidad en la entrega de dietas del servicio de nutrición?	X		X		X		
14	¿Cómo califica el tiempo de respuesta ante una petición al servicio de nutrición?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Cómo califica las decisiones tomadas por el Jefe de Nutrición para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
16	¿Cómo califica el manejo del área de nutrición para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
17	¿Cómo califica la influencia de la dirección en la motivación del personal para la atención en nutrición?	X		X		X		
18	¿Cómo califica el liderazgo del Jefe en la motivación del personal para la atención en nutrición?	X		X		X		
19	¿Cómo califica la coordinación y cooperación del servicio de nutrición para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
20	¿Cómo califica el trabajo en equipo que tiene los trabajadores para ofrecer una atención en nutrición?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	X		X		X		
21	¿Cómo califica el desenvolvimiento del personal para su atención en nutrición?	X		X		X		
22	¿Cómo califica el tiempo utilizado para su atención en nutrición?	X		X		X		
23	¿Cómo califica el seguimiento de los resultados por parte de las licenciadas de nutrición?	X		X		X		
24	¿Cómo califica los resultados de su atención por nutrición?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

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

Especialidad del validador: Gestión Pública

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



 MG. HENRY REBAZA IPARRAGUIRRE
 FIRMA EXPERTO

17 de Octubre del 2021

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Se encuentra usted satisfecho con efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?	X		X		X		
2	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?	X		X		X		
3	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del del servicio de nutrición?	X		X		X		
4	¿Se encuentra usted satisfecho con consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?	X		X		X		
5	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?	X		X		X		
6	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
8	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
9	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?	X		X		X		
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?	X		X		X		
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		

15	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?	X		X		X		
19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?	X		X		X		
20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como solución a la mejora y recuperación de su salud?	X		X		X		
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?	X		X		X		
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?	X		X		X		
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?	X		X		X		
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para remplazarlo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?	X		X		X		
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?	X		X		X		
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?	X		X		X		
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

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

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



MG. HENRY REBAZA IPARRAGUIRRE
FIRMA EXPERTO

17 de Octubre del 2021

Anexo 05: Juicio de expertos

Tabla 1 Resultado de validación de expertos de gestión administrativa

N	Expertos	Especialidad	Ítems Aprobados
1	Mg. Rafael Jhon Fenco Coronel	Gestión Pública	24/24
2	Mg. Mercedes García Pérez	Gestión Pública	24/24
3	Mg. Henry Rebaza Iparraguirre	Gestión Pública	24/24
Total			

Nota. Fichas de validación de expertos

Tabla 2 Resultado de validación de expertos de satisfacción del usuario

N	Expertos	Especialidad	Ítems Aprobados
1	Mg. Rafael Jhon Fenco Coronel	Gestión Pública	28/28
2	Mg. Mercedes García Pérez	Gestión Pública	28/28
3	Mg. Henry Rebaza Iparraguirre	Gestión Pública	28/28
Total			

Nota. Fichas de validación de expertos

Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento

Valores de Correlación

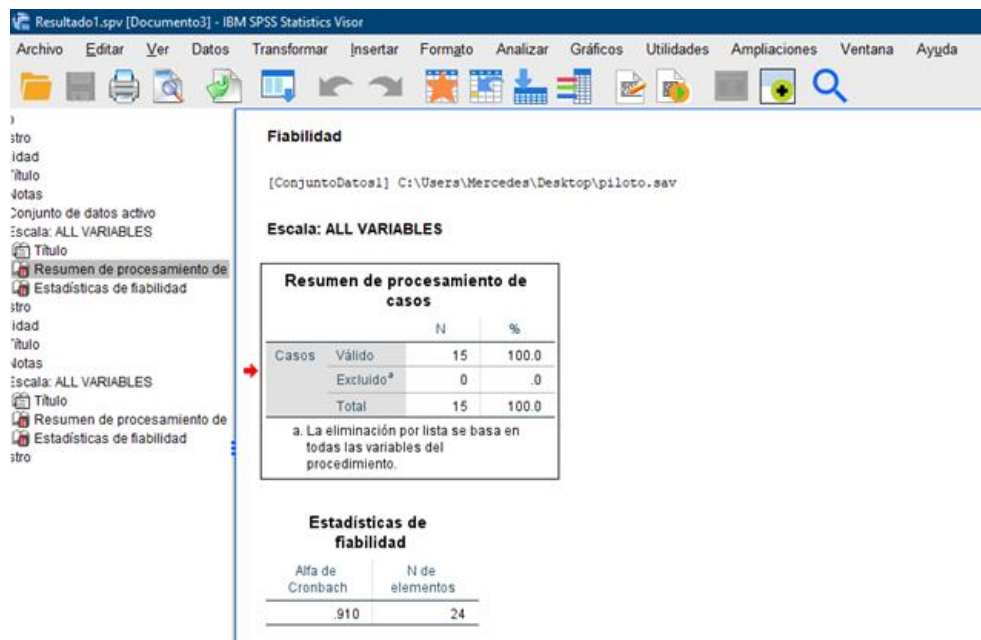
Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,1 a -0,39	Correlación negativa baja
0	Correlación nula
0,1 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Hernández y Mendoza (2018)

Variable 1: Gestión Administrativa

Figura 1

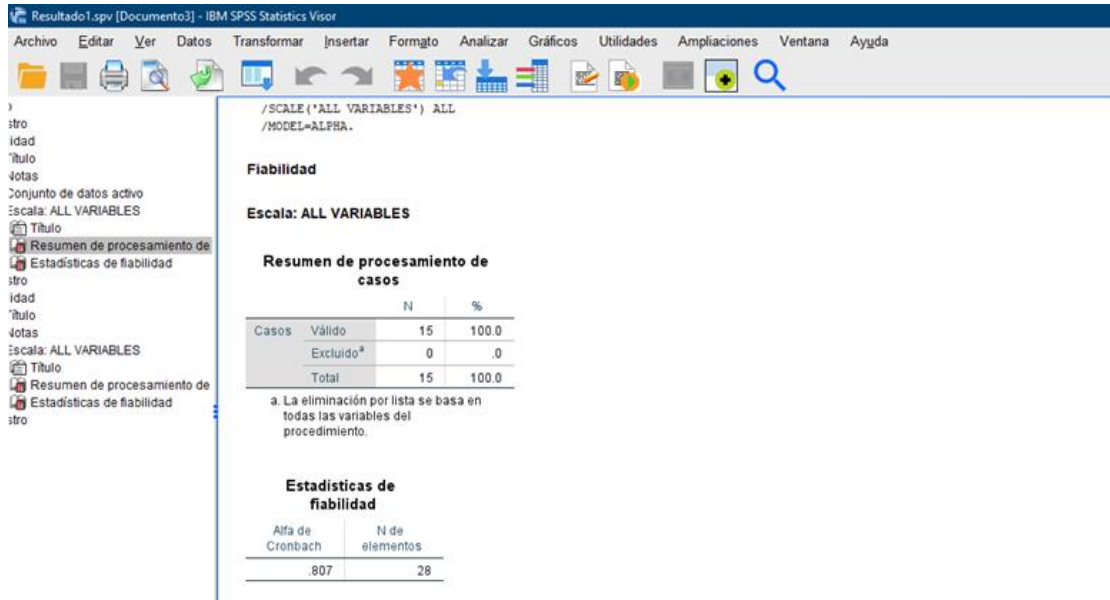
Confiabilidad de Cronbach - Gestión Administrativa



Variable 2: Satisfacción del Usuario

Figura 2

Confiabilidad de Cronbach - Satisfacción del Usuario



Anexo 7: Resultados prueba piloto (Excel) Gestión Administrativa

Tabla 13

Respuestas de prueba piloto Gestión Administrativa

Gestión Administrativa																								
N°	Planificación						Dirección								Dirección						Control			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5
2	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
15	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nota. Resultado de prueba piloto en la variable Gestión Administrativa. Elaboración Propia.

Anexo 8: Resultados prueba piloto (Excel) Satisfacción del Usuario

Tabla 14

Respuestas de prueba piloto de Satisfacción del Usuario

N°	Satisfacción del Usuario																												
	Fiabilidad						Capacidad de Respuesta							Seguridad				Empatía						Aspecto Tangible					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
6	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3
12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
13	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Nota. Resultado de prueba piloto en la variable Satisfacción del Usuario. Elaboración Propia.

Anexo 9: Resultados de la encuesta sobre Gestión Administrativa del Servicio de Nutrición

Tabla 15

Respuestas de la encuesta para variable de Gestión Administrativa del Servicio de Nutrición

Gestión Administrativa																								
N°	Planificación						Dirección								Dirección						Control			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5
2	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
15	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
17	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
18	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

52	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
53	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
56	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
59	3	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
61	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
66	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
71	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1
72	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
73	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
74	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
75	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
76	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
77	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
78	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
79	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
80	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2
81	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
82	1	2	3	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2

83	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3
84	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	2	3	4	5	2
85	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2
86	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2
87	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
88	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
92	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	4	4	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	4	5	3	2	2	2
99	1	2	3	4	5	4	4	4	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1
100	2	2	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

Nota. Resultado de la encuesta a la variable Gestión Administrativa del Servicio de Nutrición. Elaboración Propia.

22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
26	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	
37	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
40	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
41	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
42	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	
44	4	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	
45	3	3	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
46	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
48	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	

49	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3					
50	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4				
51	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4				
52	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3			
53	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3			
54	3	3	4	2	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4			
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4			
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3			
57	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
58	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
59	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
60	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
61	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
62	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4		
64	5	5	5	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
65	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
66	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4		
67	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
68	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	
69	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	
70	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
71	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
72	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
73	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
74	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
75	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	

76	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
77	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
78	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
79	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
80	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	3	4	3	
81	2	1	2	3	4	5	3	3	4	3	4	2	1	1	1	2	2	3	3	4	4	1	3	3	3	2	3	2	
82	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	3	5	5
88	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Nota. Resultado de la encuesta a la variable Satisfacción del Usuario. Elaboración Propia.

Anexo 11: Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa del Servicio de Nutrición

Figura 3

Niveles de la Gestión Administrativa del Servicio de Nutrición

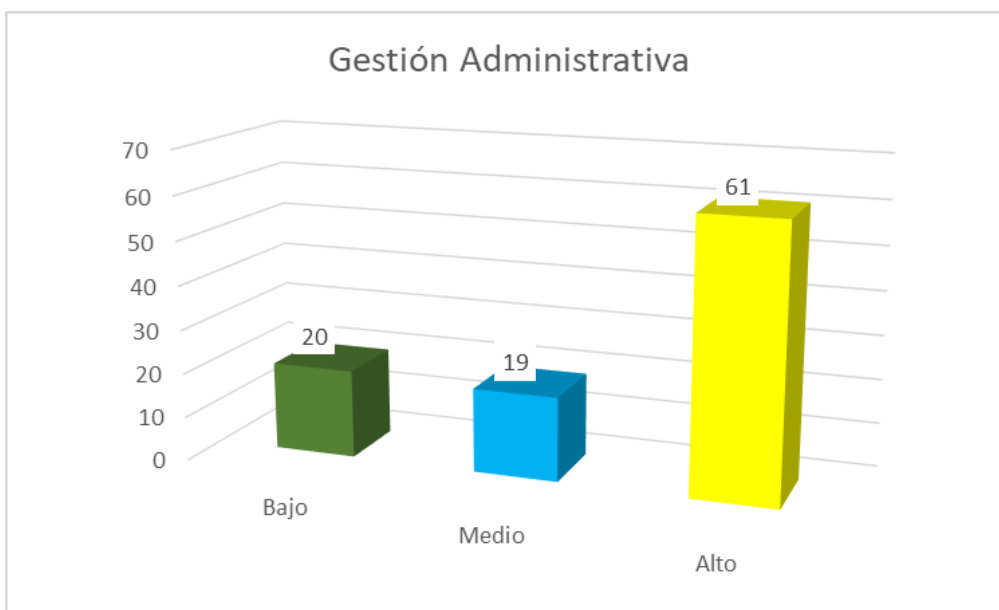
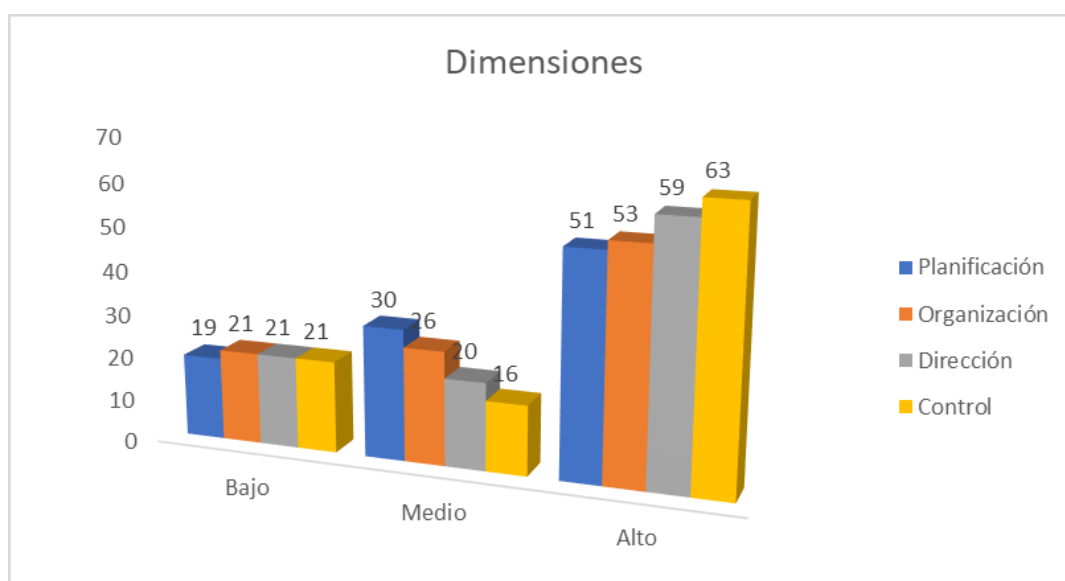


Figura 4

Niveles de las dimensiones de la Gestión Administrativa



Anexo 12: Resultados descriptivos de la variable Satisfacción del Usuario

Figura 5

Niveles de Satisfacción del Usuario

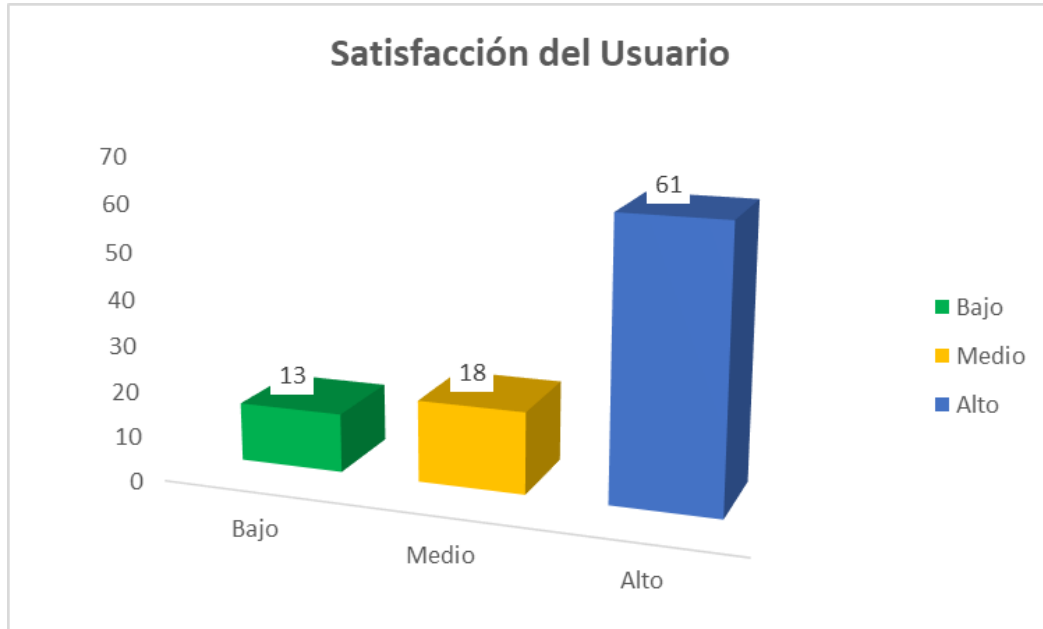
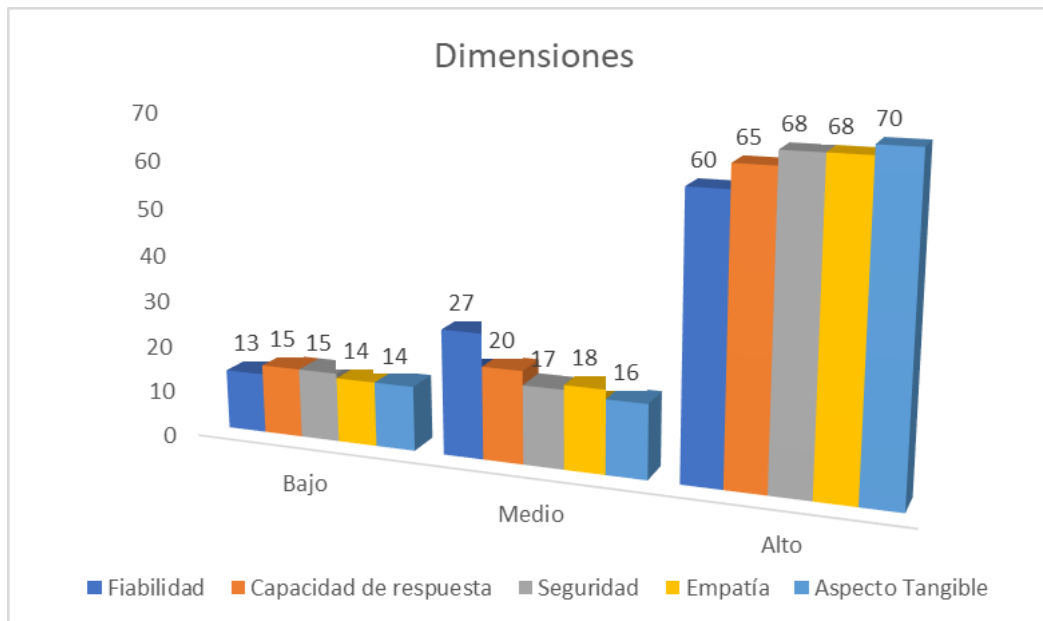


Figura 6

Niveles de las dimensiones de la Satisfacción del Usuario



Anexo 13: Carta de aceptación de aplicación de los instrumentos



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20606049278
HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE	
Nombre del Titular:	ROSA JANNET BAZALAR SAAVEDRA
Nombres y Apellidos:	DNI: 07482744

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos:	DNI:
YESSEL CANO RAFAEL	43864109

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima 29 de Octubre del 2021


MINISTERIO DE SALUD
Hospital Emergencia Ate Vitarte
DR.ª ROSA JANNET BAZALAR SAAVEDRA
JEFA
DEPARTAMENTO DE APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO
C.M.P. 33310 R.N.E. 28031

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 14: Consentimiento Informado

ABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA  



Preguntas Respuestas **101** Configuración

Puntos totales: 0

CUESTIONARIO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Yessel Cano Rafael, con Nro. DNI. 43864109, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Gestión administrativa del servicio de nutrición y satisfacción del usuario de un Hospital de Lima Este, 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.



Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:
Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un **aspa** en la alternativa correspondiente. Siendo la escala valorativa la siguiente:

1= Pésimo 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Excelente

Numero de DNI *

Texto de respuesta corta

I. PLANIFICACION

ABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  



Preguntas Respuestas **101** Configuración

Puntos totales: 0

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Yessel Cano Rafael, con Nro. DNI. 43864109, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Gestión administrativa del servicio de nutrición y satisfacción del usuario de un Hospital de Lima Este, 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un **aspa** en la alternativa correspondiente. Siendo la escala valorativa la siguiente:

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

N° de DNI *

Texto de respuesta corta

¿Se encuentra usted satisfecho con la efectividad en la atención brindada por el profesional de *