



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario
interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Masias Meca, Zoila Roxana (orcid.org/0000-0002-9825-8629)

ASESOR:

Dr. Calle Peña, Edilberto (orcid.org/0000-0002-1970-3756)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la familia más maravillosa.

A mis amados padres, gracias por sus enseñanzas, paciencia y por estar siempre ahí para mí en los momentos más difíciles y ahora que son mis ángeles guardianes, mis protectores les dedico esta tesis en tributo a su amor incondicional y su dedicación que tuvieron hacia mí.

A mi querida hija Ale a quien amo con todo mi corazón, espero que esta tesis sea una fuente de inspiración y motivación para que persiga sus sueños con pasión y determinación.

Agradecimiento

Me gustaría expresar mi profunda gratitud al Dr. Calle Peña, Edilberto, por su paciente orientación, su entusiasta aliento y sus útiles críticas en este trabajo de investigación.

A mi hermana Sandra, por sus consejos y ayuda para mantener mi progreso.

Mi agradecimiento a mi Amiga Ignacia por su ayuda en la realización del análisis de datos estadísticos.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darnos la oportunidad de lograr el objetivo trazado

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de cuadros	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de la V.1: Gestión del servicio	20
Tabla 2: Clasificación de la V.2: Satisfacción del usuario	21
Tabla 3: Tabla cruzada de D1: planificación y V2: satisfacción del usuario	22
Tablas 4: Tabla cruzada de D2: organización y V2: satisfacción del usuario	23
Tabla 5: Tabla cruzada de D3: control de calidad y V2: satisfacción del usuario	24
Tabla 6: Tabla cruzada de D4: recursos humanos y V2: satisfacción del usuario	25
Tabla 7: Interrelación de la V. 1: Gestión servicio de nutrición	26

y la V.2: Satisfacción del usuario

Tabla 8: Interrelación de la D. 1: Planificación y la V.2: Satisfacción del usuario 27

Tabla 9: Interrelación de la D. 2: Organización y la V.2: Satisfacción del usuario 28

Tabla 10: Interrelación de la D. 3 Control de calidad y la V.2: Satisfacción del usuario 29

Tabla 11: Interrelación de la D. 4 Recursos humanos y la V.2: Satisfacción del usuario 30

Índice de tablas

Cuadro 1: Resultado de validez de peritos de gestión del Servicio de nutrición 17

Cuadro 2: Resultado de validez de peritos de satisfacción del usuario interno 18

Resumen

Los establecimientos de salud determinan la calidad del trabajo brindado a través de la satisfacción de los usuarios; aunque, la evaluación es de manera genérica, existiendo poca evidencia relacionada a la valoración de un servicio en particular, como es el servicio de nutrición y sobre todo por los usuarios internos. Dentro de una institución de salud, existen momentos o situaciones que pueden ofrecer confort al usuario interno, la alimentación es una de ellos, esta debe favorecer el incremento de estrategias que permitan alcanzar objetivos como garantizar el sostenimiento del estado nutricional, el cual no se restringe a la ingestión de alimentos, los mismos que tienen que estar elaborados en estados óptimos y que no ocasionen un riesgo en su salud. Todo esto, exige la fusión de funciones técnico-administrativas teniendo como misión primordial el bienestar de los usuarios atendidos. Desde esta perspectiva el objetivo de la investigación fue analizar la gestión del servicio de nutrición y la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2. Se realizó una investigación descriptiva correlacional, se elaboró un cuestionario conformado por 28 ítems de los cuales 12 corresponde a la gestión del servicio y 16 corresponde a la satisfacción del usuario, fue aplicada en 148 participantes, obteniendo como resultados que el mayor porcentaje del personal se concentra en el nivel moderado, de manera que, la gestión del servicio es regularmente adecuada. Asimismo, en cuanto a la satisfacción, el porcentaje se concentra en el nivel poco satisfecho y satisfecho, cada uno con el 44.6%. Existe relación entre las variables gestión del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario interno.

Palabras clave: Nutrición, Satisfacción del usuario, Gestión del servicio, Calidad

Abstract

The health establishments determine the quality of the work provided through the satisfaction of the users; although, the evaluation is generic, there being little evidence related to the valuation of a particular service, such as the nutrition service, and especially by internal users. Within a health institution, there are moments or situations that can offer comfort to the internal user, food is one of them, this should favor the increase of strategies that allow achieving objectives such as guaranteeing the maintenance of the nutritional state, which is not restricted to the ingestion of food, the same ones that have to be prepared in optimal states and that do not cause a risk to your health. All this requires the fusion of technical-administrative functions with the well-being of the users served as a primary mission. From this perspective, the objective of the research was to analyze the management of the nutrition service and the satisfaction of the internal user in the Hospital de Apoyo II-2. A descriptive correlational investigation was carried out, a questionnaire consisting of 28 items of which 12 was elaborated. corresponds to service management and 16 corresponds to user satisfaction, it was applied to 148 participants, obtaining as results that the highest percentage of personnel is concentrated at the moderate level, so that service management is regularly adequate. Also, in terms of satisfaction, the percentage is concentrated in the level little satisfied and satisfied, each with 44.6%. There is a relationship between the variables management of the Nutrition. Service and internal user satisfaction.

Keywords: Nutrition, user satisfaction, service management, quality

I.- INTRODUCCIÓN

Para acrecentar el estado de salud de una sociedad es imprescindible tener prestaciones individuales y de salud pública de calidad, objetivas y fiables que garanticen las perspectivas de los usuarios tanto externos como internos, las cuales deben ofrecerse en entidades apropiadas, que posean características de infraestructura, suministro, recursos humanos y componentes adecuados para ofrecer servicios de salud de alta calidad a los usuarios.

Hoy, se estudia a la calidad como un criterio que se consigue evaluando y mejorando constantemente, considerándola como una de las piezas esenciales de certificación y acreditación para los establecimientos de salud.

A través de encuestas de satisfacción el cual es un procedimiento dinámico y con grandes beneficios, ya que la información lograda con respecto a conceptos y actitudes vinculados con la atención que reciben los usuarios externos e internos, ayuda al establecimiento de salud y en este caso al servicio de nutrición y dietética a conocer cuál es la opinión de los usuarios internos respecto al servicio que se les está brindando para mejorar su calidad. (Ramirez, 2009)

Los establecimientos de salud determinan la calidad del trabajo brindado a través de la satisfacción de los usuarios; aunque, la evaluación es de manera genérica, existiendo poca evidencia relacionada a la valoración de un servicio en particular, como es el servicio de nutrición y sobre todo por los usuarios internos.

Dentro de una institución de salud, existen momentos o situaciones que pueden ofrecer confort al usuario interno, la alimentación es una de ellos, esta debe favorecer el incremento de estrategias que permitan alcanzar objetivos como garantizar el sostenimiento del estado nutricional del usuario interno, emplear las dietas del hospital como una estructura de instrucción alimentaria haciéndolas agradables y apetitosas, promoviendo de esta manera el consumo.

La inadecuada alimentación del usuario interno en un establecimiento de salud, se verá reflejada en la disminución de las capacidades sobre todo en aquellos que realizan labores por más de 12 horas ininterrumpidas, además es común escuchar que la comida de los establecimientos de salud es deficiente.

El beneficio alimentario que recibe el usuario interno no se restringe a la ingestión de alimentos, los mismos que tienen que estar elaborados en estados óptimos y que no ocasionen un riesgo en su salud. Todo esto, exige la fusión de funciones técnico-administrativas teniendo como misión primordial el bienestar de los usuarios atendidos. Por esta razón, si un organismo de alimentación es una asociación técnico-gerencial encargada de ofrecer atención alimentaria nutricional a individuos sanos o enfermos, que puede ser ofrecida en forma personal o en conjunto, ambulatoria o institucionalizada; basándose no solo en aspectos administrativos sino también en información y competencia técnica acerca de la reglamentación vigente. El servicio de nutrición y dietética es el encargado de elaborar y prestar el servicio de alimentación tanto a los pacientes con internamiento como a los trabajadores que tengan ese derecho.

El servicio de nutrición y dietética debería estar comandado por un profesional de la nutrición, a fin de que esté en concordancia con la caracterización de los comensales, estar bajo las normas de calidad determinadas para esta clase de servicios según la reglamentación vigente.

Existen muchas deficiencias en la estructura de salud y que también abarcaría a la gestión del servicio de nutrición así como la satisfacción del profesional de salud que hace uso del mismo, esto se ha hecho evidente a raíz de la pandemia del Covid-19. (Maldonado, 2021) Entre ellos tenemos deficiencias en las medidas de bioseguridad, se generaron algunas carencias en su planificación, el profesional de nutrición no tendría en cuenta los requisitos nutricionales que tiene el personal sanitario. De igual forma, la fase de prestación del servicio de nutrición tendría deficiencias, debido a que el personal no estaría entregando oportunamente los alimentos y en los horarios establecidos, falta de personal capacitado para ocuparse de los usuarios internos e insuficiencia de

una infraestructura adecuada y moderna. Es por eso, que se realiza el presente trabajo para encontrar la relación existente entre la gestión del servicio de nutrición en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana y la satisfacción del profesional de salud como usuario interno que acude a este servicio

Con relación a la problemática en los diversos contextos se muestra el problema formulando la pregunta general ¿De qué forma la gestión del servicio de nutrición se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana?

Luego se formulan los problemas específicos: PE1 ¿De qué forma la planificación se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana? PE2 ¿De qué forma la organización se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana? PE3 ¿De qué forma el control de calidad se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana?; y PE4 ¿De qué forma los recursos humanos se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana?

Con relación a la justificación teórica este estudio intensificó la información científica que se tiene respecto a las dos variables investigadas; referente al componente financiero una adecuada gestión del servicio producirá mayor seguridad en los usuarios y mejor circulación de suministros evidenciándose en la obtención de indicativos a través del ámbito de nutrición. En la dimensión clínica, se afianza una idea clara de la asistencia al usuario, en supervisar su bienestar nutricional, alcanzando que éste se encuentre satisfecho. Por otro lado, resultó oportuno para el Hospital puesto que se conoció los aspectos deficientes que muestra el servicio de nutrición, y posterior a ello se elaboren planes de mejora. En el ámbito metódico, posibilitó la elaboración de un cuestionario que fue ratificado por peritos y obtuvo una calificación de fiable para ser utilizado en otros estudios, en el plano social se procuró supervisar la nutrición apropiada para el personal de salud.

Se esbozan los objetivos de la investigación, exponiendo el objetivo general Evaluar la Gestión del Servicio de Nutrición y su vinculación con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana. Luego se formulan los problemas específicos OE1 Determinar el vínculo de la planificación con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana. OE2 Establecer el vínculo de la organización con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana. OE3 Mostrar el vínculo del control de calidad con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana. Y, OE4 Precisar el vínculo de los recursos humanos con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

Se delinear las hipótesis de investigación. Se indica la hipótesis general H_i la gestión del servicio de nutrición se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana. H_0 la gestión del servicio de nutrición no se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

Se formulan las hipótesis específicas: H_1 La planificación se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana. H_2 La organización se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana. H_3 el control de calidad se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana y H_4 los recursos humanos se vinculan con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

II. MARCO TEÓRICO

En esta sección, se estimó llevar a cabo una revisión de estudios preliminares que guardan relación con las variables de esta investigación, gestión del servicio y satisfacción del usuario, haciendo una reseña de los aspectos más destacados de estudios internacionales y nacionales. Entre los estudios internacionales tenemos:

(Pinzon et al, 2017) quienes abordaron como meta principal el efecto de las estrategias de mejora hospitalaria, con un efecto descriptivo, observacional y retrospectivo; dicho trabajo contó con una muestra de 44,736 encuestas que fueron administradas desde el año 2008 al 2017 en empleados de salud y pacientes en servicios de hospitalización llegando a la conclusión que en la gestión del servicio, el nivel de satisfacción aumentó en más del 38 por ciento consiguiendo innovaciones en los productos alimenticios proporcionados a los usuarios internos y los pacientes hospitalizados simbolizando un gran desafío de liderazgo, ya que implica una sana planificación y organización de dietas saludables.

(Esquivel et al, 2015) expuso el trabajo del servicio de nutrición en un hospital de Guatemala; técnicamente este fue descriptivo y transversal, donde se aplicaron cuestionarios y guías de observación en 8 empleados finalizando que la prestación de nutrición tuvo inferioridad en la etapa de preparación y ordenamiento, además hubo escasez de empleados para satisfacer eficazmente las necesidades de los servicios mencionados.

Con el objetivo de examinar los servicios de nutrición en los establecimientos médicos con relación a la capacidad de los servicios, el valor y desechos de los suministros comestibles, (Yona, 2020) propuso un estudio de caso, empleando a 305 empleados de salud de 18 nosocomios como muestra, realizando una entrevista semiestructurada como herramienta para recopilar la información. Como resultado, se evidenció que en un 55.5% no existe un oportuno estudio de los menesteres nutricionales de los pacientes y el usuario interno; el 88.8% de los entrevistados evidenció que no hay formalidad para distribuir los

alimentos, deduciendo que debe mejorar la prestación ofrecida por el servicio de nutrición.

(Chavez, 2015), expuso un plan de transformación de la Gestión del Departamento de Nutrición y Dietética para mejorar la gestión administrativa, técnica, operativa y de calidad; para ello su estudio presentó un alcance descriptivo, analítico y deductivo con una muestra compuesta de 30 pacientes con estadía mayor de tres días de hospitalización y 105 usuarios internos que hacen uso de la alimentación. Se realizaron cuestionarios que concluyeron que se tiene una instalación poco conveniente, carencia de personal durante la ejecución de las labores, de los cuales un 50% tiene un nivel deficiente para la ejecución en dicho ámbito, concluyendo, que la no profesionalización y/o la falta de formación del talento humano generará el fracaso del servicio Asimismo, el no manejar una estructura de gestión en los productos que se generen en el servicio no acredita la calidad de este viéndose expuesta en la disconformidad de los consumidores.

(Demelash. et al., 2020) fomentaron un estudio con el propósito de estimar la gestión de los nosocomios en servicios de nutrición; utilizando una metodología cuantitativa, narrativa, no experimental; la muestra fue de 65 empleados del ámbito de nutrición. Los autores concluyeron que los hospitales carecen de infraestructura, de trabajo clasificado y suministro eficaz para atender adecuadamente a los pacientes y usuarios internos que laboran en los hospitales, pues la evidencia muestra que solo hay 10 licenciados en nutrición que corresponden al 12% de los recursos humanos y se les encomiendan otras funciones fuera del servicio de nutrición.

En el ámbito nacional se identificaron algunos trabajos que guardan relación con la temática, entre ellos:

El estudio de (Aguilar, 2019) tuvo como objetivo identificar la magnitud de satisfacción integral en la calidad recibida por los usuarios hospitalizados abordados en el área de nutrición, siendo una investigación con diseño descriptivo, observacional, transversal y perspectivo; la muestra se aplicó en 75 pacientes en quienes se utilizó el instrumento SERVPERF, concluyendo que los usuarios abordados por el Servicio de Nutrición tipifican la calidad integral

en el servicio como docente con un 87.4 % de satisfacción en sus cinco dimensiones; no obstante, ellos mismos identifican una mala puntuación en la dimensión empatía llegando solo al 18.7 % de satisfacción.

(Cano, 2020) propuso delimitar la conexión de la “gestión administrativa del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario”. La metódica investigativa fue de tipo básico, no experimental, transversal, y descriptivo correlacional, estableciéndose una muestra de 100 usuarios abordados por el Servicio de Nutrición mediante una metodología de recolección de datos con escala de Likert; concluyendo la existencia de conexión significativa de ambas variables demostrando que al fomentar la gestión administrativa implica un aumento en la satisfacción del usuario.

(Maldonado, 2021), planteó examinar la gestión del servicio de nutrición y su conexión con la complacencia del usuario interno, mediante una metodología descriptiva correlacional, para ello se utilizó como herramienta el cuestionario para la recolección de información aplicada a 113 intervinientes; los resultados de este análisis exponen que la proporción máxima de los encuestados se centra en el grado moderado, de forma que, la gestión de servicio es habitualmente apropiada. Por otro lado, con relación a la satisfacción, la proporción máxima se enfoca en el grado poco satisfecho, concluyendo que si hay conexión entre las variables antes mencionadas.

(Díaz.et al, 2019), analizaron el grado de complacencia de los usuarios internos que acceden a los comedores institucionales; para tal efecto, este estudio se consideró narrativo, correlacional no experimental con un tamaño poblacional y muestral de 50 personas dedicadas a la salud; se les asignó un cuestionario de encuesta. Los autores manifestaron que el 58% de los usuarios internos indicaron disconformidad con la dieta que se sirve en el nosocomio ya que el 64% mencionó que las dietas brindadas no varían de un día a otro, mientras que el 70% indicó carencia de higiene.

(Chuquitaype, 2018) en su investigación planificó identificar el grado de satisfacción del usuario abordado por los trabajadores del servicio de nutrición. El estudio tuvo un alcance descriptivo y transversal. Tomando como muestra a 200 pacientes hospitalizados. El autor concluye que en un 73.3% los pacientes

están medianamente satisfechos con la asistencia recibida por parte de los empleados del servicio de nutrición, debiendo mejorar la infraestructura y dentro de la dimensión de elementos intangibles la temperatura de los alimentos a consumir.

Una investigación realizada por (Chávez, 2016) con el objetivo de identificar la conexión de la gestión gerencial y la relación de la concesión en el servicio de alimentación; utilizó una metodología cuantitativa, básica, descriptiva, correlacional, no experimental, cuya muestra fue de 30 empleados de salud, concluyendo que una apropiada gestión gerencial en la cual se proyecten, estructuren, guíen y rijan los procesos del servicio de alimentación, involucrará que los individuos concreten un grado satisfactorio de la concesión del servicio, alcanzando a percibir como de categoría.

(Gonzales, 2015), sugirió implementar una propuesta de planificación y estructuración en el servicio de nutrición en un nosocomio de Chiclayo siendo su investigación de metodología correlacional, observacional y de corte transversal; empleando como muestra a 36 trabajadores utilizando cuestionarios y guías de observación para recopilar información. Como resultado, se evidenció que la prestación brindada por el servicio de nutrición no satisface a los usuarios internos, puesto que la planificación y la inspección de los procedimientos y porciones son ineficaces en un 57%, asimismo, el 46% reveló que los ambientes físicos son inapropiados, resultando necesario una mejora próxima.

(Huamantaco, 2019) analizó la conexión entre el grado de complacencia del paciente y calidad de atención en una Red Asistencial tipo III, el método de análisis fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, el muestreo consistió en 103 pacientes. Se concluyó que los entrevistados en un 53.4% calificaron la complacencia como alta, considerando en un 57.3% la calidad de la atención del técnico de nutrición como buena corroborando con esto la hipótesis del estudio.

(Ugarelli, 2016) en su investigación determinó el grado de concordancia entre la calidad de interés y cumplimiento de los pacientes ingresados en el servicio de nutrición de un nosocomio en Lima; para ello se utilizó un enfoque cuantitativo,

básica, correlacional, no experimental y transversal, la muestra fue creada por 236 pacientes.

La investigadora utilizó cuestionarios que le permitieron concluir que preexiste una especie de expansión elocuente de la condición de atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio de nutrición ya que el grado de relevancia fue de 0.000.

(More et al., 2018) ejecutaron una investigación con el objetivo de formular un mecanismo de preparación y supervisión de actividades hacia el perfeccionamiento de la mejora del servicio de nutrición de un nosocomio; mediante una metodología con un alcance descriptivo, correlacional, no experimental, la muestra se conformó por 60 consumidores aplicándoles cuestionarios. Se concluyó que el servicio de nutrición no tiene mecanismos bien instituidos que contribuyan, a manera de un manual, al personal que trabaja en este sector, llevando al descontento del 53% de los usuarios en la calidad de los alimentos y la asistencia obtenida; por este motivo escasea un mecanismo para programar los procesos y vigilar su cumplimiento.

(Paredes, 2016) desarrolló un análisis con el propósito de disponer el nexo de la gestión gerencial y la satisfacción del usuario en el sector de nutrición de un nosocomio en Chiclayo, en la que se utilizó metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, transversal, con una muestra de 95 usuarios aplicándose un cuestionario para obtener los datos. El autor concluye que existe un alto índice de insatisfacción en los usuarios con la zona de alimentación, contemplando que la gestión gerencial es ineficaz en la programación y verificación, identificando que las variables se enlazan considerablemente.

En cuanto a la base teórica, (Hernandez et al., 2016) citan que el sistema de gestión se ha convertido en un requisito previo y necesario para el crecimiento inteligente de la organización en el mercado, asegurando su funcionamiento y desarrollo, por lo que la gestión por procesos se ha juzgado como la raíz de la hipótesis de la investigación basada en el cumplimiento de la organización con su misión, y gestionar las operaciones para satisfacer las necesidades de los clientes empleados, distribuidores y demás componentes; la implementación de esta

hipótesis requiere de una perspectiva actual sobre varios procesos, contribuyendo también a la creación de valor agregado para cada variable interviniente.

El estudio también se sustenta en la teoría Kaizen de la mejora continua mencionada por (Alvarado et al, 2017), la cual se fundamenta en la búsqueda de la participación igualitaria de cada participante y su utilización para enriquecer la configuración del individuo, ya que los esfuerzos conjuntos conducirán a los avances y resultados a largo, regular y pequeño plazo. También se puede citar la hipótesis mencionada por (Matadamas et al, 2015) donde se deduce que la acción continuamente debe ser sencilla y si se ingresan los datos de manera incorrecta dará lugar a datos erróneos, las acciones realizadas son de confianza del personal pero estos deben ser verificados, porque si no se puede medir, no se puede gestionar.

La definición de gestión de servicios de nutrición conforme a (Mertanen et al, 2016) establece que los procedimientos contenidos en él requieren la creación de requerimientos preparados, también incluye la gestión para asegurar que la cadena de suministro de materias primas sea suficiente, así como asignar materiales de trabajo y desarrollar la infraestructura adecuada. También es necesario entender la idea de gestión, vertida por. (Schraeder et al, 2015) que la relata como un grupo de operaciones que conduce a la realización de acciones concretas para dar solución a un evento, esta fase incluye la preparación, organización, estructuración o realización y comprobación de acciones. Por otro lado, (Kamola, 2020) mencionó que el liderazgo en el estado y la administración pública permite el logro de las metas establecidas mediante un uso distinto de los bienes y el estereotipo de los procedimientos.

(Wright, 2017) sugiere que los servicios de nutrición deben gestionarse y definirse adecuadamente, teniendo en consideración los bosquejos de tareas, se debe implementar una organización apropiada para garantizar una respuesta oportuna y, en última instancia, inspeccionar los atributos de los alimentos, para que satisfagan los requisitos sanitarios especificados.

(Hussain, 2017) encuentra que los servicios de nutrición involucran procesos de consulta y transformación de insumos que permiten a los profesionales satisfacer las necesidades nutricionales de los usuarios, tal como (Stevenson et al, 2018) plantearon que para diligenciar los servicios de nutrición se debe planear, establecer, vigilar y racionar los comestibles de acuerdo con las necesidades nutricionales deseadas de los usuarios. En esta dirección, (Stangarlin et al, 2016) confirmaron que los servicios de nutrición en las instituciones de salud deben ser responsables del cumplimiento de las actividades relacionadas con la nutrición humana y su gestión debe ser eficiente y productiva.

Con relación a la variable de satisfacción del usuario. (Alanazi et al, 2016) mencionaron que esta se cimienta en juicios sobre ciertas características de la oferta de la prestación, y por otro parte, (Villa et al, 2017) muestran que la satisfacción es un requisito para convencer las exigencias de los usuarios y también está relacionada con la experiencia de los consumidores con el servicio prestado. Asimismo, un concepto muy utilizado relacionado con la complacencia es la cualidad de la prestación, definida por (Puri et al, 2018) como la percepción y visión que tiene el usuario de los servicios. Por otro lado, (Al-Ababneh, 2016) explica la cualidad de la prestación como la impresión percibida por el cliente de un servicio inadecuado o excelente.

(Dos Santos, 2016) define la complacencia como un veredicto eficaz del cliente a la evaluación de productos o servicios cuando los encuentra, y los consumidores están muy interesados en el concepto de satisfacción. Conforme lo manifiesta (Morillo, 2016), ciertos creadores argumentan que la complacencia se basa en la naturaleza del servicio, indicando que la cualidad alcanzada puede determinar la longevidad de una empresa o servicio al incrementar la comunicación.

Del mismo modo, (Ramos et al, 2020), mencionaron la trascendencia de medir la complacencia del usuario con la prestación recibida, el cual consta

de cinco dimensiones, como piezas evidentes relacionados con las construcciones en la zona de alimentos, dando como resultado la confiabilidad del servicio en cuanto a capacidades de desempeño, la disposición de respuesta, acción precisa para dar respuesta a protestas y preguntas en definidos espacios; en otro orden de cosas, la confianza se apoya en el grado de entendimiento y aptitud para realizar los distintos preparativos de los trabajadores. Por ello se puede concluir, que la empatía es la capacidad de procesar el nivel de actitud del personal que trabaja para el usuario y tiene como indicador por la buena actitud recibida

Para la satisfacción, los servicios de nutrición adoptan la conjetura de la calidad del servicio, de acuerdo con (Serrano et al, 2017) estos deben satisfacer las perspectivas de los usuarios, pues con ayuda de este servicio se controla la calidad. Entre ellos, se prevén procedimientos de aseguramiento de la calidad del servicio, que incluyen el control de las necesidades nutricionales de los usuarios y el manejo de las porciones de alimentos en base a esto para evitar el desperdicio de alimentos. Otra dimensión es la organización, que involucra la secuenciación o disposición de actuados y la asignación de requerimientos a fin de que la demanda del servicio de alimentos deseado pueda ser satisfecha de manera oportuna. La dimensión de la inspección de atributos trata de la ejecución de las normas de salud en el proceso y por último, la dimensión de capital humano se refiere al número y profesionalismo de los responsables de los servicios de nutrición.

En cuanto a la teoría de las variables de satisfacción del usuario interno, la teoría de la calidad total se considera un pilar conforme a (Chacón et al, 2018), el objetivo es ofrecer la máxima complacencia a los usuarios de un régimen o servicio por intermedio de una política organizacional clara, por lo tanto, en general, la implantación de modelos de calidad se consideran un elemento transformador que crea valor añadido a los servicios por su impacto en la eficacia organizativa.

(Chen Lee et al, 2016) aludieron que la expectativa del cliente es utilizada para calcular la calidad que mantiene una prestación, donde el cliente luego de haber utilizado el artículo advierte sus perspectivas que sostenía antes de adquirirlas, (Suchánek, 2018) mostraron que la complacencia es una respuesta anímica de un cliente en relación con su hábito anterior, consiguiendo equiparar la función esperada con la función divisada de la prestación que obtuvo. A su vez, (Richter et al, 2017) citaron que la satisfacción es la correlación de las perspectivas concebidas por el cliente antes de obtener un artículo o prestación y el provecho divisado posteriormente a la obtención.

Un vocablo muy utilizado en la complacencia es la cualidad de la prestación que a juzgar por (Puri et al, 2018) es el grado de disconformidad engendrada entre sus apreciaciones y sus perspectivas sobre la prestación. Por otro lado (Al-Ababneh, 2016) señaló que la cualidad de una prestación se intuye como el impacto que tiene un cliente sobre la fragilidad o grandiosidad que presenta. (Munthiu et al, 2018) alude dos prototipos de aptitudes que posee la cualidad de una prestación: la cualidad tecnológica y la cualidad práctica.

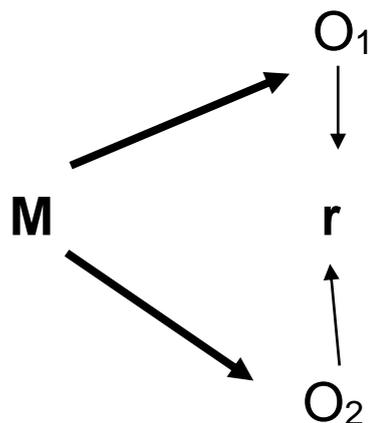
La estimación de la variable de satisfacción del usuario se realizará a través del prototipo Servperf, refiriendo (Ramos et al, 2020) que se trata de la evaluación del usuario sobre el uso del servicio, que consta de 5 dimensiones. Los elementos materiales reflejan las capacidades físicas del establecimiento de salud en el terreno de la nutrición. La confiabilidad está relacionada con la capacidad de prestar servicios. La respuesta voluntaria se refiere a la acción oportuna sobre quejas y solicitudes; en confianza, describe el nivel de disposición y entendimiento de los individuos para brindar una prestación y por último la comprensión, trata sobre al grado de actitud del personal hacia los usuarios como indicador de ser bien atendido .

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El análisis se estimó como básica porque trata de utilizar las ideas descubiertas en la resolución de problemas.(Ceroni, M., 2020). El estudio fue no experimental ya que los datos fueron analizados a medida que fueron recolectados como mencionan (Palella et al, 2012) y descriptivos porque las variables en estudio fueron evaluadas de forma independiente. Es correlacional, como dice (Hernández et al, 2014) ya que es un intento de determinar la solidez del vínculo a través de dos o más componentes. El análisis tiene como objetivo examinar de manera descriptiva todas las manifestaciones asociadas a las variables y comprender la relación entre las 2 variables.

Lo anterior se puede resumir en el siguiente gráfico:



M: responde a los usuarios internos.

O₁ : Gestión del Servicio de Nutrición

O₂ : Satisfacción del Usuario Interno

r: conexión

3.2 Variables y operacionalización.

En el proceso de investigación es indispensable tener un adecuado método de variables ya que nos permitirán el diseño, desarrollo y consiguiente análisis estadístico de los resultados. Las variables constituyen la idea preliminar del concepto dado dentro del marco, siendo estas las diferentes condiciones, habilidades, particularidades o formas que admiten los elementos en aplicación desde el inicio del análisis. (Bavaresco, 2013) Para tal fin, se instauran las siguientes variables las mismas que se conciben más adelante:

Variables:

Gestión del Servicio de Nutrición

Definición conceptual

Según (Serrano et al, 2017), se gestiona de acuerdo con las preferencias de los usuarios, ya que es así como se puede evaluar la calidad del servicio. Funcionalmente, se precisan a manera de un cúmulo de técnicas de estudio del servicio diseñados para complacer a quienes lo utilizan.

Definición operacional

Es un conjunto de procedimientos diseñados para brindar información detallada del servicio, con la finalidad de brindar satisfacción en quien lo consume.

En este estudio se utilizará el modelo Servperf que medirá a través de sus 4 dimensiones: planificación, organización, control de calidad y recursos humanos el nivel de gestión del servicio utilizando la escala de Likert ordinal, y como instrumento la encuesta.

Satisfacción del Usuario Interno.

Definición conceptual

(Ramos et al, 2020) refieren que es un tipo de juicio que él origina relacionado al servicio, y cuando estas perspectivas fueron mejoradas.

Definición operacional

Es un acto para satisfacer un requerimiento en este caso la atención nutritiva de acuerdo a la programación. Se empleará el modelo SERVPERF que medirá a través de sus cinco dimensiones de la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) el nivel o grado de satisfacción de los usuarios en mención utilizando la escala de Likert ordinal, y como instrumento la encuesta.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

La población consiste en una clase de individuos que están interrelacionados unos a otros y, por lo tanto, de interés para la investigación (Hernández et al, 2014). En esta investigación la población estuvo compuesta por 240 trabajadores del hospital de Apoyo II-2 Sullana que utilizan el servicio de nutrición.

Criterios de inclusión fueron:

- Personal asistencial y no asistencial bajo el régimen de la ley 276 y CAS que realizan turnos de 12 horas en los diferentes servicios del hospital,
- Los que firmen el consentimiento
- Los que hacen uso del servicio de nutrición.

Criterios de segregación fueron:

- Nómina en otra categoría, que no sea 276 y CAS
- Nominal con permisos
- Los que no accedieron cooperar en el estudio.

La muestra se conceptúa como una porción de la población analizada, lo que implica que las conclusiones descubiertas se universalizan a la población de estudio (Hernández et al, 2014)

Para calcular la dimensión, si la población es determinada, esto es si sabemos el global de la población y aspiramos saber qué número del global dispondremos para el estudio utilizaremos la siguiente fórmula: (ANEXO 5)

Para la ejecución de este estudio, la muestra se constituyó por 148 trabajadores que laboran durante el periodo 2023.

La técnica de muestreo es aleatorio simple, sobre los cuales se elige al azar uno de ellos poseyendo la misma oportunidad de seleccionarse y así seguidamente hasta concluir la muestra, según (Hernández et al, 2014) nombra que todos los elementos que constituyen una población tienen idénticas posibilidades de ser englobadas.

La unidad de análisis fue todo trabajador que laboraban en los distintos sectores del Hospital de Apoyo II-2 Sullana. Anexo 10

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta como método que conforme a (Ponto, 2015) selecciona información a través de una serie de interrogantes dirigidas a la muestra de análisis. Según (Stoyanov et al, 2015) las encuestas ayudan a precisar particularidades, relaciones anímicas y colectivas de un registro de variables. Se utilizó como instrumento un "cuestionario", vinculado a las variables de análisis, que según (Young, 2016) "los cuestionarios" son herramientas que se utilizan a menudo en el seno de las indagaciones colectivas. (Roopa et al, 2017) mencionaron que "este instrumento" se considera el pilar del método de la encuesta.

En relación con la validación, (Palella et al, 2012) citaron que "un instrumento" se estima efectivo una vez que los resultados se ligan con el objetivo del análisis. Por ende, la validez en este estudio se efectuó a través de peritos, con 03 expertos conocedores en la disciplina a fin de que examinen, evalúen y otorguen consentimiento por separado de los ítems que constan en los instrumentos.

Cuadro 1 Resultado de validez de peritos de gestión del servicio de nutrición

N	Peritos	Ocupación	datos Admitidos	serie
1	Mg. Ignacia A. Lozano Ramos	Estadista	12/12	1.0
2	Mg Lucy De La cruz Guinochio	Nutricionista	12/12	1.0
3	Dr. Edilberto Calle Peña	Dr. Educación	12/12	1.0
Total				1.0

Tarjeta de validación de peritos

Cuadro 2 Resultado de validez de peritos de satisfacción de usuario interno

N	peritos	Ocupación	datos Admitidos	serie
1	Mg. Ignacia A. Lozano Ramos	Estadista	1616	1.0
2	Mg.. Lucy De La cruz Guinochio	Nutricionista	16/16	1.0
3	Dr. Edilberto Calle Peña	Dr. Educación	16/16	1.0
Total				1.0

Tarjeta de validación de peritos

La confiabilidad se efectuó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, que de acuerdo con (Palella et al, 2012) en tanto el resultante se acerque a 1, el instrumento es estimado en gran medida como fiable. Por lo tanto, se realizó un ensayo experimental a 30 profesionales que concurren al servicio de nutrición del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, estos no son componentes de la muestra de estudio. Recabando un valor de 0.93 para el instrumento global por ende, posee gran fiabilidad en la ejecución del análisis (Ver anexo 6).

3.5 Procedimientos

Previamente, a la ejecución de los cuestionarios, se efectuó la evaluación de validez y confiabilidad, después nos conectamos con la muestra de estudio, dándoles a conocer la finalidad que engloba la investigación. Inmediatamente después de llevado a cabo, se ingresaron a los sistemas informatizados para recabar los resultados.

3.6 Método de análisis de datos

En el padrón estadístico se desarrolló la información, empleando el paquete estadístico SPSS 27 como herramienta de apoyo. Las cifras alcanzadas de la encuesta se examinaron a la vista de estadística descriptiva e inferencial. En cuanto al análisis descriptivo los resultados se mostraron en cuadros “simples” y de “doble entrada” con frecuencias absolutas y relativas que recopilen y avalen a los fines propuestos; igualmente se utilizó “ la estadística analítica o inferencial” en el análisis de las variables de estudio suministrando la prueba de normalidad: la prueba de Kolmogorov- Smirnov que definió la adaptación de una ensayo paramétrica en otras palabras la correlación de Pearson, en el cual se valoró la significancia según el valor de $p < 0.05$ y este estableció la conexión de las variables.

3.7 Aspectos éticos

(Reena et al, 2016), citan que la rectitud que dirigen todo estudio son de validez social en vista que están dirigidas a ocasionar un servicio en la comunidad; el mérito científico, se refiere que debe tener una sucesión lógica, en el que los métodos, mecanismos y resultados alcanzados estén ligados entre sí; en cuanto a la sinceridad de la información, tiene que mostrar la pesquisa la cual no debe estar alterada con el designio de instituir un resultado premeditado ; deben ser anunciados los resultados alcanzados y proporcionados a la sociedad científica; finalmente en cuanto a la autorización , nadie está forzado a participar en un estudio

IV.- RESULTADOS

Resultados descriptivos

Objetivo general: Evaluar la gestión del servicio de nutrición y el vínculo con la satisfacción del usuario interno

Tabla 1: Clasificación de la V.1: Gestión del servicio

Nivel	Nº	%
Deficiente	25	16,9
Moderada	76	51,4
Eficiente	47	31,8
Total	148	100,0

En la tabla 1, la V.1 cataloga como: deficiente, con el 16,9%; Moderada, con el 51,4%; y Eficiente, con el 31,8%. El porcentaje mayor de los encuestados se enfoca en el nivel moderada.

Tabla 2 Clasificación de la V.2: Satisfacción del usuario

Nivel de Satisfacción	Nº	%
Insatisfecho	16	10,8
Poco satisfecho	66	44,6
Satisfecho	66	44,6
Total	148	100,0

La tabla 2 exhibe, el máximo porcentaje de la V2 con el 44,6%, en el nivel poco satisfecho, y Satisfecho respectivamente, tan solo el 10,8% refieren insatisfacción.

Objetivo N°1:

Tabla 3: Tabla cruzada de D1: planificación y V2: satisfacción del usuario

Niveles de Planificación	Satisfacción							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	4	2,7%	10	6,8%	5	3,4%	19	12,8%
Moderado	12	8,1%	45	30,4%	18	12,2%	75	50,7%
Eficiente	0	0,0%	11	7,4%	43	29,1%	54	36,5%

Según la tabla 3, el porcentaje más alto de los trabajadores asistenciales evidenció el nivel de gestión del servicio como moderado con 50.7% de los cuales el 30,4% de los encuestados estuvieron poco satisfechos, 12,2% resaltaron sentirse satisfechos ante el 8,1% de los trabajadores asistenciales que precisaron un nivel insatisfecho.

Objetivo N° 2:

Tabla 4:

Tabla cruzada de D2: organización y V.2: satisfacción del usuario

Nivel de Organización	Satisfacción							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	16	10,8%	27	18,2%	0	0,0%	43	29,1%
Moderado	0	0,0%	27	18,2%	18	12,2%	45	30,4%
Eficiente	0	0,0%	12	8,1%	48	32,4%	60	40,5%

Según los resultados de la tabla 4, el 40.5% del personal asistencial planteó la gestión del servicio como eficiente, de los cuales el 32.4% de los encuestados precisaron sentirse satisfechos, 18,2% que indicaron sentirse poco satisfechos, señalan un nivel moderado y Deficiente respectivamente.

Objetivo N° 3:

Tabla 5

Tabla cruzada de la D.3: Control de Calidad y V.2 satisfacción del usuario

Control de Calidad	Satisfacción							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	12	8,1%	8	5,4%	0	0,0%	20	13,5%
Moderado	4	2,7%	51	34,5%	18	12,2%	73	49,3%
Eficiente	0	0,0%	7	4,7%	48	32,4%	55	37,2%

En la tabla 5 se aprecia que el 49,3% del personal asistencial señaló la Gestión del servicio como moderado de los cuales el 34,5% precisaron sentirse poco satisfechos, un 12,2% refirió sentirse satisfechos y 2,7% insatisfechos. La gestión del servicio se consideró eficiente en un 37,2% de los cuales 32,4% se sintió satisfecho y 13,5% lo contempló como deficiente.

Objetivo N° 4:

Tabla 6:

Tabla cruzada de la D.4: recursos humanos y V.2: satisfacción del usuario

Nivel de Recurso Humano	Satisfacción							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	16	10,8%	12	8,1%	2	1,4%	30	20,3%
Moderado	0	0,0%	47	31,8%	29	19,6%	76	51,4%
Eficiente	0	0,0%	7	4,7%	35	23,6%	42	28,4%

Observamos en la tabla 6 que 51,4% de los encuestados mencionaron un nivel moderado, siendo esta proporción mayor con el 31,8% que señalaron poca satisfacción, y el 19,6% se encontraron satisfechos.

RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 7 Interrelación de la V. 1: Gestión servicio de nutrición y la V.2: Satisfacción del usuario

		Gestión del servicio	Satisfacción
Gestión del servicio	C.Pearson	1	,711**
	Significancia		,000
	Total	148	148
Satisfacción	C.Pearson	,711**	1
	Significancia	,000	
	Total	148	148

En la tabla 7 al analizar las 2 variables el valor de Pearson es 0.711 valor positivo alto. La Sig =0,000 es menor de 0.05. Por lo tanto, existe una correlación significativa entre ambas variables rechazando H0 y aceptando la hipótesis investigada.

Hipótesis específica 1:

Tabla 8: Interrelación de la D.1: Planificación y la V.2: satisfacción del usuario

		Planificación	Satisfacción
Planificación	C. Pearson	1	,465**
	Significancia		,000
	Total	148	148
Satisfacción	C. Pearson	,465**	1
	Significancia	,000	
	Total	148	148

Como apreciamos, la variable satisfacción del usuario y la D.1: planificación, el valor de relación de Pearson es 0.465, el cual es un valor moderado. La Sig. =0,000 es menor de 0.05. Se afirma que existe relación significativa entre la variable y la dimensión indicada, rechazando la Hipótesis nula y se acepta la H1

Hipótesis específica 2:

Tabla 9: Interrelación de la D.2: organización y la V.2: satisfacción del usuario

		Organización	Satisfacción
Organización	C. Pearson	1	,718**
	Significancia		,000
	Total	148	148
Satisfacción	C. Pearson	,718**	1
	Significancia	,000	
	Total	148	148

.Al examinar la tabla 9 la variable satisfacción del usuario y la D.2: organización. El valor de Pearson es de 0.718, valor considerado alto. La Sig.= 0,000 es menor de 0.05. Evidenciando una correlación entre V2 y D.2: organización de manera significativa, aceptando la hipótesis de a investigación

Hipótesis específica 3:

Tabla 10: Interrelación de la D.3: Control de calidad y la V.2: satisfacción del usuario

		Control de Calidad	Satisfacción
Control de Calidad	C. Pearson	1	,731**
	Significancia		,000
	Total	148	148
Satisfacción	C. Pearson	,731**	1
	Significancia	,000	
	Total	148	148

En la tabla 10 al analizar la variable satisfacción del usuario y la dimensión 3: control de calidad, el valor de Pearson es de 0.731 valor significativamente alto. La Sig. =0,000 es menor de 0.05. Existiendo relación entre la variable 2 y la dimensión 3 significativamente, aceptando la Hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 4:

Tabla 11: Interrelación de la D.4: Recursos humanos y la V.2: satisfacción del usuario

		Recurso Humano	Satisfacción
Recurso Humano	C. Pearson	1	,661**
	Significancia		,000
	Total	148	148
Satisfacción	C. Pearson	,661**	1
	Significancia	,000	
	Total	148	148

En la tabla 11 el valor de Pearson es de 0.661, valor alto el cual se obtuvo al analizar la V.2 y la D. 4: recursos humanos, La Sig. =0,000 es menor de 0.05. Existe relación significativa entre la variable y dimensión, se rechaza la hipótesis nula, quedando aceptada la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, el cual se basó en evaluar la gestión del servicio de nutrición y su vínculo con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana. Descriptivamente ha quedado demostrado en las tabla 1 y 2 donde se evidencia ambas variables, que la gestión del servicio se encuentra en un nivel moderado con 51.4% por lo que, su gestión es regularmente adecuada y con la variable satisfacción del usuario interno, el 44.6% de los encuestados se mostró poco satisfecho, el otro 44.6% de los encuestados se mostraron satisfechos. Igualmente, se detallan los resultados inferenciales establecidos en la tabla 7 cuyo valor de Pearson es 0.711 valor positivo alto. La Sig =0,000 es menor de 0.05. Por lo tanto, existe una correlación significativa rechazando H0 y aceptando la hipótesis de investigación.

Resultados similares con el trabajo elaborado por, (Maldonado, 2021) donde el 71.7%, de los encuestados se encuentran satisfechos; en un nivel moderado de gestión con el 75.2% de modo que, su gestión de servicio es regularmente adecuada lo que muestra que entre las variables de gestión del servicio y satisfacción del usuario hay una relación fortaleciendo la hipótesis de estudio.

(Huamantaco, 2019) el 53.4% de los encuestados calificaron la satisfacción como alta, mientras que el 57.3% calificó la calidad de atención del nutricionista como buena, y se mostró una gran significancia entre las variables satisfacción y calidad de atención lo que respalda la hipótesis de estudio.

Del mismo modo, (Tejada, 2017) muestra que la nutrición clínica se valora como una cuestión de cálculo de las necesidades nutricionales a las que se enfrentan los individuos en relación con sus dimensiones biológicas, sociales y psicológicas. El objetivo principal del departamento de nutrición de un centro de salud es mantener un buen estado nutricional para los usuarios hospitalizados y personal de salud que trabajan en el centro

hospitalario. Se basa en la teoría de la calidad del servicio de (Serrano et al, 2017) Y consiste en transformar las expectativas de los usuarios, lo que determina la gestión de la calidad del servicio.

Referente al objetivo N° 1: el cual comprende determinar el vínculo de la planificación con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana. Descriptivamente en la tabla 3 se aprecia que el 50.7% de los encuestados evidencio un nivel moderado de gestión, de los cuales el 30.4% de los encuestados estuvieron poco satisfechos, el 36.5% considero eficiente el servicio con 29.1% de encuestados satisfechos. Además, se especifican los resultados inferenciales mostrados en la tabla 8 donde la correlación de Pearson indica 0.465 valor considerado moderado. La Sig.= 0.000 menor de 0.05. Afirmando la relación significativa entre la variable y la dimensión.

. (Maldonado, 2021) encontró que el 47.8%, del personal indican una gestión de servicio moderada los cuales 54.3% dijo estar poco satisfecho seguido de 50% insatisfecho y 28.6% recalcaron sentirse satisfechos. Solo el 14.2% de los encuestados reporto deficiencia en la gestión del servicio Guardando relación con lo encontrado en el presente trabajo

Sin embargo, los resultados hallados por (González, 2015) difieren quien dijo que el servicio de catering actual no complace a los usuarios internos, ya que el 57% dice que la planificación y control de procesos y porciones es ineficaz, además 46% dijo que sus instalaciones físicas son inapropiadas, y necesitan un mejoramiento de manera próxima. De manera similar, (Esquivel et al, 2015), hallaron que el servicio de alimentación mostró carencias en su fase de planificación y organización, encontrando una escasez de personal para poder encargarse de manera eficaz a la demanda de dicho servicio.

Por otro lado, (More et al., 2018) encontraron que el departamento de nutrición no cuenta con métodos bien establecidos para la tutoría del personal que trabaja en esta área, lo que genera insatisfacción en el 53% de los usuarios en la calidad de las raciones y el esmero recibido, Entonces, es necesario planificar los procedimientos y monitorear su implementación.

(Stangarlin et al, 2016) Dentro de los hospitales, los servicios de nutrición, es el departamento responsable de preparar los alimentos y realizar las actividades relacionadas con las comidas para los pacientes, sus cuidadores y el personal del hospital, son responsables de la alimentación balanceada y segura y del cumplimiento según las Normas y reglamentos sanitarios. Por esta razón, se requiere una adecuada planificación dentro de la administración para comprender las necesidades dietéticas y nutricionales de los usuarios. Administrar procedimientos para el cumplimiento de las normas sanitarias con base en la Jerarquía de necesidades de Maslow según lo menciona (Vargas, et al, 2017) la teoría de las necesidades antes mencionada aborda los requerimientos de seguridad para que la satisfacción se logre a través de la creación y el mantenimiento de la estructura y la confianza. Es decir, los individuos buscan satisfacer sus necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia y de aprobación, y buscan la autorrealización para obtener la gratificación planificada. (Castro et al, 2019)

Concerniente al objetivo 2: que consiste en establecer el vínculo de la organización con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.). El 40.5% de los trabajadores planteo la gestión del servicio como eficiente, este fue mayor entre los profesionales de salud satisfechos con 32.4%. Por otra parte, el valor de Pearson es de 0.718, valor considerado alto. La Sig.= 0,000 es menor de 0.05. Evidenciando una correlación entre V2 y D.2: organización de manera significativa, aceptando la hipótesis de a investigación

(Maldonado, 2021) encontró que el 22.1% de los empleados reconoció el nivel de gestión del servicio como eficiente, y esta proporción es mayor entre los trabajadores satisfechos que es del 64.3% y, el 64.6% refieren la gestión del servicio como moderado, con el porcentaje mayor en los que señalaron sentirse poco satisfechos con un 77.8%.

Los hallazgos difieren de los de (Chavez, 2015), porque el departamento de nutrición y dietética no tiene infraestructura adecuada y hay indicios de

que falta personal para realizar todas las actividades propias del campo ya que los usuarios están insatisfechos. También, se puede decir que el sistema de gestión se ha convertido en un requisito obligatorio para asegurar el crecimiento inteligente de la organización en el mercado y asegurar el funcionamiento y desarrollo de la organización. , por esta razón la teoría de gestión ha sido considerada un sustento teórico en los estudios de procesos fundamentales del logro de la misión organizacional, dirigiendo las acciones necesarias para la satisfacción de los clientes, empleados, proveedores y demás partes interesadas. Implementar esta teoría requiere una nueva perspectiva del proceso, al tiempo que contribuye a la creación de valor agregado para cada variable de intervención. (Hernández et al, 2014)

Respecto al objetivo N°3 que consiste en mostrar la correlación entre control de calidad y la satisfacción del usuario interno en el Hospital de apoyo II-2 Sullana.

El 13.5 % de los profesionales de la salud informaron una gestión deficiente del servicio, que fue más entre los que expresaron su insatisfacción (el 6.1% de los encuestados insatisfechos indicó que la gestión del servicio es deficiente en comparación con el 5.4% de encuestados pocos satisfechos, ninguno menciona satisfacción e n esta categoría). El 49.2 % de los trabajadores señalaron la gestión del servicio como moderado de los cuales el 34.5% de los precisaron sentirse poco satisfechos, un 12,2% de encuestados expresaron satisfacción y 2.7% insatisfacción. Igualmente, se describen los resultados inferenciales señalados en la tabla 10 donde la correlación de Pearson indica 0.731 valor considerado alto la Sig.= 0.000 menor de 0.05. Afirmando que existe relación entre la variable y la dimensión de manera significativa.

Esto es consistente con el trabajo de (Maldonado, 2021) donde, el 4.4% de los trabajadores de la salud indica que el nivel de gestión del servicio es deficiente, el personal asistencial insatisfecho fue el 25%. El 23.9% del porcentaje de encuestados indicaron que el nivel de gestión del servicio fue eficiente, el porcentaje fue mayor en los que indicaron sentirse

satisfechos con un 67.9%.en el nivel moderado con el 71.7% de los empleados, de los cuales con 85.2% refieren sentirse poco satisfecho.

Los resultados también son consistentes con (Fernandez, 2018) quien encontró una relación positiva entre calidad del servicio y la satisfacción con un coeficiente $r = 0,377$ y una significancia menor al 5%, la calidad de servicio mostro un nivel de 45,6% y el nivel de satisfacción mostro un nivel de 49,5%. Por otro lado, la dimensión de control de calidad se refiere a la observancia de las normas de higiene durante los procesos de cocción de los alimentos. En cuanto a la variable satisfacción del usuario interno, se considera como pilar de la teoría de la calidad total, ya que según (Chacón et al, 2018) el objetivo es brindar la mayor satisfacción a los usuarios de un sistema o servicio, a través de políticas organizacionales claras, de modo que en general la implementación de modelos de calidad se considera un elemento transformador que agrega valor a los servicios, ya que afecta la eficiencia de la organización.

Acerca del objetivo N° 4 para precisar el vínculo de los recursos humanos con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

El personal asistencial indica un nivel deficiente con 20.3% de los cuales 10.8% refiere sentirse insatisfecho, seguido de 8.1% poco satisfecho y 1.4% satisfecho.

Los encuestados refieren un nivel moderado con 51.4% siendo el porcentaje mayor con 31.8% con poco satisfecho, 19.6% con satisfecho y ninguno se siente insatisfecho en el nivel moderado. Con un 28.4% en el nivel eficiente de los cuales 23.6% refieren sentirse satisfechos y 4.7% poco satisfechos, ninguno refiere sentirse insatisfechos. De la misma manera, se describen los resultados inferenciales señalados en la tabla 11 donde la correlación de Pearson indica 0.661 valor alto la Sig.= 0.000 menor de 0.05. Afirmando que existe relación significativa entre la variable y la dimensión.

(Maldonado, 2021) , cuya significancia fue $P < 0.05$ existiendo correlación entre las variables, afirmando que la dimensión recursos humanos se relaciona con la variable satisfacción del usuario. El 80.5 % del personal

asistencial indica un nivel moderado, de los cuales el 91.4 % refiere sentirse poco satisfechos.

El estudio se basa en la teoría de Kaizen de la mejora continua, que según (Alvarado et al, 2017) Parte de la búsqueda de la participación igualitaria de cada integrante registrando el involucramiento de cada uno de los participantes por igual y así enriquecer la forma de este, debido a que la cooperación conduce al progreso y los resultados en conjunto a largo plazo, también a mediano y corto plazo; de igual forma, se puede indicar que esta hipótesis según (Matadamas et al, 2015) Confirma que las acciones son simples, si se ingresan referencias erróneas habrá referencias erradas, y con esto deben comprobar si no son medibles si no se gestionan adecuadamente, y finalmente está la dimensión de recursos humanos, que se refiere a la calidad profesional de los responsables de los servicios de nutrición. (Serrano et al, 2017)

VI. CONCLUSIONES

1. Según los hallazgos de la rho de Pearson con un valor de 0.711 y una $Sg=0.000$ menor a 0.05, se determina que si hay relación entre Gestión del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario interno. La proporción más alta de encuestados se encuentra en el nivel moderado con 51.4% lo que corresponde a una adecuada gestión del servicio. Asimismo, en cuanto a la satisfacción, el porcentaje se concentra en el nivel poco satisfecho y satisfecho, cada uno con el 44.6%.
2. Teniendo en cuenta los datos inferenciales, determinados por Pearson de 0,465 valor considerado moderado La $Sg=0.000$ es menor de 0, 05, se concluye la existencia de relación entre la planificación y la satisfacción del usuario interno. De la misma forma los resultados descriptivos, con un 50.7% ubican al servicio en un nivel moderado por lo que se necesita mejorar los procesos y procedimientos para llegar a tener un cálculo nutricional estándar vinculando las dos variables.
3. Con respecto a los datos inferenciales, determinados por Pearson de 0,718 valor correspondiente a una correlación alta La $Sg=0.000$ es menor de 0,05, se concluye la existencia de relación entre la organización y la satisfacción del usuario interno. De la misma forma los resultados descriptivos con un 40.5% ubicándolo en un nivel eficiente por lo que es necesario monitorear las etapas involucradas en la prestación del servicio.
4. Procesados los datos inferenciales, determinados por Pearson de 0,731 valor correspondiente a una correlación alta La $Sg=0.000$ es menor de 0,05, se concluye la existencia de relación entre control de calidad y la satisfacción del usuario interno. De la misma forma los resultados descriptivos, con un 49.3% en un nivel moderado por lo que se deben introducir estándares de buenas prácticas para mejorar las condiciones higiénicas en los servicios de alimentación.
5. Habiéndose procesado los datos inferenciales, determinados por Pearson de 0,661 valor correspondiente a una correlación alta La $Sg=0.000$ es menor de 0,05, se concluye la existencia de relación entre recursos humanos y la satisfacción del usuario interno. De la misma forma los resultados descriptivos, con un 51.4% en un nivel moderado determina la necesidad de desarrollar capacidades y contar con personal efectivo ante riesgos Alimentarios.

RECOMENDACIONES

1. Al Hospital de Apoyo II-2 Sullana, asignar a la oficina de Gestión de la Calidad la realización de capacitaciones basadas en resultados para fortalecer el compromiso de los licenciados en nutrición, asimismo capacitaciones centradas en la mejora del servicio del personal del área de nutrición y dietética, para que desarrollen nuevos hábitos y se vuelvan más organizados incluso potenciar sus actitudes para la mejora del servicio brindado.
- 2.-Continuar implementando y evaluando constantemente la calidad de atención a los usuarios, fortaleciendo y desarrollando un trabajo coordinado entre el Servicio de nutrición y la dirección del hospital; mejorando la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios.
- 3.- Mejorar la capacidad del personal encargado y mejorar el nivel del servicio en función si los técnicos realizan las tareas básicas relacionadas con los beneficiarios.
- 4.- Verificar en ciertos horarios o cronogramas si los técnicos está realizando las actividades esenciales relacionadas con el servicio de la unidad para que el entorno sea el adecuado.
- 5.- Proponer a la gestión del área nutrición y dietética introducir innovaciones en los alimentos administrados lo que supone un gran reto para la gestión hospitalaria, ya que afecta a todas las partes administrativas.

REFERENCIAS

- Aguilar, C. (2019). Recuperado el 13 de febrero de 2023, de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: <http://.handle.net/10757//648822>
- Al-Ababneh, M. (2016). Employees' perspectives of service quality in hotels. *Research in Hospitality Management*, 6(2), 189-193. Obtenido de <https://bit.ly/2W090IP>.
- Alanazi A, Bach (2016). Factors That Affect And Enhance Customer Satisfaction. *Journal of Research in Business and Management*, 4(9), 80-88. Obtenido de <https://bit.ly/3n76ht0>.
- Alvarado K, Pumisacho V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2), 479-484. Obtenido de <https://bit.ly/2VZo0qD>.
- Bavaresco, A. (2013). *Proceso metodológico en la investigación* (sexta ed.). Maracaibo: Imprenta Internacional C.A.
- Cano, Y. (2022). Gestión administrativa del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte. Lima, Perú. Recuperado el 20 de marzo de 2023
- Castro F. Maslow, A. (2019). las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Cultura de los cuidados*, XXIII(52), 102-108. Obtenido de <https://bit.ly/37OiJaR>.
- Ceroni, M. (2020). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76(1), 5-6. Obtenido de <https://bit.ly/2JJiSV7>.
- Chacón J, Rugel S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14-24. Obtenido de <https://bit.ly/3qDwUbc>.
- Chavez, L. (2015). *Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Recuperado el 20 de marzo de 2023, de Gestión del servicio de dietética del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrado. Universidad Regional Autónoma de los Andes: <https://bit.ly/2W0PPPC>.
- Chávez, L. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de nutrición de la clínica Internacional S.A.* Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://bit.ly/33XLUa4>.
- Chen Lee Y, Chiung Lu S, Fang Hsieh Y, Hung Chien C, Bing Tsai (2016). An empirical research on customer satisfaction study: a consideration of

- different levels of performance. SpringerPlus. *Springer Plus*, 5(15), 1-9. Obtenido de <https://bit.ly/3oLgk7L>.
- Chuquitaype, M. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado atendido por el personal de nutrición del Hospital III Goyeneche*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de <https://bit.ly/39UJTIV>.
- Demelash S, Wodajo B, Kebede , Eshetu S, Aweke T (2020). Brief Assessment of Nutrition Service at Selected Government Hospital. *EC Nutrition*, 14(11), 58-64. Obtenido de <https://bit.ly/3gCjJmf>
- Díaz J, Ramos A, Cerna E (2019). *Informe de encuesta de satisfacción de los usuarios internos del departamento de Nutrición y Dietética-HSR*. Estudio informativo , Hospital Santa Rosa. Obtenido de <https://bit.ly/3qIU7h>.
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178). Obtenido de scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf
- Esquivel, M. (2015). Planificación del funcionamiento del servicio de alimentación del Hospital Nacional de Juliapa. Guatemala. Obtenido de <https://bit.ly/370Z3Bf>
- Fernandez, B. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de <https://bit.ly/3n6SlitB>.
- Gonzales, K. (2015). Planificación del servicio de alimentación de la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica. Guatemala. Obtenido de <https://bit.ly/3gy5b74>
- Hernandez H, Martinez D, Cardona D. (2016). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber, Ciencia y Libertad*, 11(1), 141-150. Obtenido de <https://bit.ly/3m55urk>.
- Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2014). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://bit.ly/37ORe0I>.
- Huamantaco, M. (2019). *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*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de <https://bit.ly/2IyVW2>.
- Hussain. (2017). Role of Dietitian in a Food Service Industry. *Nutrition & Food Science International Journal*, 3(1), 1-2. Obtenido de <https://bit.ly/376xmqV>.
- Gonzales, K. (2015). *Planificación del servicio de alimentación de la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica-UNOP*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <https://bit.ly/3gy5b74>

- Kamola, A. (2020). Concept of supply Chain. *Journal of Critical Reviews*, 7(2), 759-766. Obtenido de <https://bit.ly/2JQPXhL>.
- Maldonado, M. (2021). *Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo*. Obtenido de Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.
- Matadamas L, Beltran J, Diaz E (2015). *Gestión por procesos como factor de competitividad de pymes del sector industrial en el estado de Querétaro. Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*. Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad. Obtenido de <https://bit.ly/3n46rRW>.
- Mertanen E, Vaisanen K, Justesen L (2016). Nutrition management in food services a new education to improve public health in Europe. *Journal of Public Health*, 26(1), 465-466. Obtenido de <https://bit.ly/3gClyj5>.
- More J, Fernández L (2018). *Sistema de planificación y control de operaciones para mejorar la calidad de servicio en el departamento de Nutrición del Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <https://bit.ly/2JPAo9W>
- Morillo, M. (abril-junio de 2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111-131.
- Munthiu M, Tuta M, Velicu B, Zara A. (2018). Service quality evaluation models determined by Online consumer perception and satisfaction. *Production Engineering Archives*, 18(1), 54-59. Obtenido de <https://bit.ly/2K6PxDI>.
- Parella S, Martins F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa:FEDUPEL.
- Paredes, M. (2016). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo . Obtenido de <https://bit.ly/374vIG7>.
- Pinzón O, Pardo J, Sefair C (2017). Innovando en la alimentación hospitalaria. *Rev. Esp Nutr Comunitaria*, 23(4), 1-7.
- Ponto, J. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *Translating Research Into Practice*, 6(2), 168-171. Obtenido de <https://bit.ly/34hi9S7>.
- Puri G, Singh K. (2018). The role of service quality and customer satisfaction in tourism industry: a review of servqual. *Cosmos Impact Factor*, 5(4), 745-751. Obtenido de
- Ramirez, N. (2009). Recuperado el 20 de marzo de 2023, de Universidad Veracruzana: <https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/29991>

- Ramos E, Mogollón F, Satur L, Cheere I. (2020). El modelo Servperf. 12, 2. Obtenido de <https://bit.ly/3m7aLP7>.
- Reena N, Yip C, Leong B (2016). Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia.*, 60(9), 76-80. Obtenido de <https://bit.ly/37LIG10>.
- Richter J, Suchánek , Králová (2017). Customer Satisfaction With Quality of Products of Food Business. *Prague Economic Papers*, 26(1), 19-35. Obtenido de <https://bit.ly/3m5RKwy>.
- Roopa S, Rani M. (2017). Questionnaire Designing for a Survey. *The Journal of Indian Orthodontic Society*, 46(4), 273-277. Obtenido de <https://bit.ly/3oBthkn>.
- Schraeder , Self , Jordan , Portis. (2015). The Functions of Management as Mechanisms for Fostering Interpersonal Trust. *Advances In Business Research.* , 5(1), 50-62. Obtenido de <https://bit.ly/2JPAVIY>
- Serrano A, López C. (2017). *Modelo de la gestión de la calidad del servicio*. Universidad de Cantabria.
- Stangarlin L, Medeiros L, Serafin A, Bertin R, Medeiros C, Hecktheuer L (2016). Good hygiene practices in hospital nutrition services: the view of internal and external auditors. *Food Science and Technology*, 36(3), 461-467. Obtenido de <https://bit.ly/2Le2X19>.
- Stevenson , Tong A, Gutman , Campbel , Craig , Brown. (2018). Experiences and Perspectives of Dietary Management Among Patients on Hemodialysis: An Interview. *Study.Journal of Renal Nutrition*, 28(6), 411-421. Obtenido de <https://bit.ly/37Qh4Bp>.
- Stoyanov S, Hides L, Kavanagh D, Zelenko O. (2015). Mobile App Rating Scale: A New Tool for Assessing the Quality of Health Mobile Apps.JMIR. *mHealth uHealth.*, 3(1), 1-10. Obtenido de <https://bit.ly/2W1uHsg>.
- Suchánek , Králová M. (2018). Customer satisfaction and different evaluation of it by companies. *Investigación económica-Ekonomika Istraživanja*, 31(1). Obtenido de <https://bit.ly/340jr3u>.
- Tejada, I. (2017). Dinámica de la asistencia nutricional desde una perspectiva compleja. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 22(78), 79-90. Obtenido de <https://bit.ly/3qUcxa2>.
- Ugarelli, G. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del paciente hospitalizado en el departamento de nutrición del Hospital Arzobispo Loayza*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://bit.ly/3710j7r>.
- Vargas T, Vizzuett V, Amador E, Becerra E, Villegas E (2017). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, 9(13), 129-157. Obtenido de <https://bit.ly/39WqEFx>.

- Villa H, Cando A, Alcoser F, Ramos R (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico.*, 6(4), 55-71. Obtenido de <https://bit.ly/3n76ht0>.
- Wright, O. (2017). Foodservice management returns: The need to rejuvenate the superhero contribution of dietetics. *Nutrition & Dietetics*, 74(1), 113-115. Obtenido de <https://bit.ly/3qRGFD1>.
- Yona, O. (2020). Improved meals service and reduced food waste and costs in medical institutions resulting from employment of a food service dietitian – a case study. *Israel Journal of Health Policy Research*, 9(5), 1-9. Obtenido de <https://bit.ly/39Vw8k0>.
- Young, T. (2016). Questionnaires and Survey. *Research Methods in Intercultural*, 1(1), 165-180. Obtenido de <https://bit.ly/3oysjFo>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definition conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1 Gestión del servicio Nutrición.	Serrano y López (35) refieren que tiene el fin de cumplir con las expectativas de los usuarios pues de esta manera se puede evaluar la calidad de la gestión del servicio. Ramos y col. (34) manifestaron que es una especie de juicio que genera el usuario sobre el uso de un servicio, y se genera cuando supera las expectativas	Es un conjunto de procedimientos diseñados para brindar información detallada del servicio, destinado a crear satisfacción en quien lo consume. Representa la percepción que tiene el usuario del servicio consumido, para el cual se utilizara el modelo Servperf.	Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	Likert, ordinal. 1=Muy deficiente 2=Deficiente 3=Moderada 4=Eficiente 5=Muy eficiente
			Organización	Nivel de organización de servicio alimentario Capacidad de respuesta del servicio alimentario	
			Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	
			Recursos humanos	Servicio alimentario con profesionales diligentes ante riesgos alimentarios	
Variable 2 Satisfacción del usuario interno	La satisfacción de usuario es el indicador más fiable si se está prestando un servicio de calidad teniendo en cuenta la parte emocional del usuario, según Chacón (36). También es una evaluación acerca de un producto o servicio teniendo en cuenta el nivel de estado de ánimo de una persona que se crea al comparar el desempeño percibido con sus experiencias. Suchánek y Kralova(38)	Es un acto para satisfacer una necesidad en este caso la atención nutritiva de acuerdo a la programación.	Confiability	Nivel de confianza del usuario en el servicio alimentario	
			Elementos tangibles	Servicio alimentario con ambiente adecuado	
			Capacidad de respuestas	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	
			Seguridad	Nivel de seguridad en las atenciones recibidas	
			Empatía	Buen trato recibido	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.

Instrumento 1: Cuestionario sobre el servicio de gestión

Reciba UD el más cordial saludo, y al mismo tiempo informarle que se tiene un cuestionario para medir la gestión del servicio de nutrición. Las respuestas que usted llegue a marcar serán solamente para uso investigativo, así como también permanecerán en el anonimato. Marque con una (x) la valoración categórica que le da a cada afirmación teniendo en cuenta que:

1=Muy deficiente 2= Deficiente 3= Moderada 4= Eficiente 5= Muy eficiente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración				
			1	2	3	4	5
Planificación	Nivel de cumplimiento de priorización de raciones	El personal que labora en el servicio de nutrición toma en consideración las necesidades nutricionales del personal de salud					
		Considera usted que las raciones de alimentos que sirve el área de nutrición compensa la actividad que usted realiza					
Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	En el área de nutrición existe una adecuada distribución de las actividades para la preparación de los alimentos					
	Capacidad de respuesta brindada en el servicio alimentario	El abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos en el área de nutrición , considera usted que es la adecuada					
		El área de nutrición demuestra ser puntual en la entrega de los alimentos al personal de salud					
Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	En el área de nutrición se toman las medidas respectivas para la recepción de los insumos.					
		El personal que labora en nutrición posee la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos					
		Usted opina que el protocolo para la desinfección de los utensilios de cocina es adecuado.					
		Usted opina que el protocolo para la desinfección de las instalaciones del área de nutrición es adecuado.					
Recursos humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	El personal encargado de la preparación de los alimentos está debidamente informado sobre medidas de prevención de infecciones					
		El personal que labora en nutrición se encuentra psicológicamente preparado para prestar sus servicios					
		La cantidad de personas que laboran en el área de nutrición es suficiente para brindar un servicio de calidad					

Ficha técnica del instrumento 1

Ficha técnica del cuestionario de gestión del servicio de nutrición

1.- Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión del servicio de nutrición.

2.- Autora original:

Br. Masías Meca, Zoila Roxana

3.- Objetivo:

Recoger información sobre la gestión del Servicio de nutrición en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

4.- El instrumento se aplicara en una muestra de 148 trabajadores que perciben el servicio de alimentación en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana

5.- Aplicación: manual

6.- Duración: 15 minutos

7.- Tipo de ítems: enunciados

8.- N° de ítems: 12 ítems

4.- Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Gestión del Servicio de Nutrición	D1:Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	2
	D2:Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	1
		Capacidad de respuesta del servicio alimentario	2
	D3:Control de Calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	4
	D4:Recursos Humanos	Servicio alimentario con profesionales diligentes ante riesgos alimentarios	3

Fuente: elaboración propia

Matriz de operacionalización de las variables: Gestión del servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de Medición
variable 1 Gestión del servicio de nutrición	Serrano y López (35) refieren que tiene el fin de cumplir con las expectativas de los usuarios pues de esta manera se puede evaluar la calidad de la gestión del servicio.	Es un conjunto de procedimientos diseñados para brindar información detallada del servicio, destinado a crear satisfacción en quien lo consume	Planificación	Nivel de cumplimiento de priorización de raciones	1	Técnica: La encuesta.	Likert ordinal 1=muy deficiente 2=deficiente 3=moderado 4= eficiente 5=muy eficiente
					2		
			Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	3		
					Capacidad de respuesta brindada en el servicio alimentario		
			5				
			Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	6		
	7						
	8						
	Recursos humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	9				
			10				
			11				
	12						

Fuente: elaboración propia

Instrumento 2: Cuestionario sobre la satisfacción del usuario interno

Reciba UD el más cordial saludo, y al mismo tiempo informarle que se tiene un cuestionario para medir la gestión del servicio de nutrición. Las respuestas que usted llegue a marcar serán solamente para uso investigativo, así como también permanecerán en el anonimato. Marque con una (x) la valoración categórica que le da a cada afirmación teniendo en cuenta que:

1=Muy deficiente 2= Deficiente 3= Moderada 4= Eficiente 5= Muy eficiente

Dimensión: Fiabilidad		1	2	3	4	5
13	Los alimentos llegan a ser servidos con la temperatura adecuada para su consumo					
14	el servicio de nutrición hasta el momento tuvo algún percance sobre salubridad de su alimentos					
15	Algún personal de salud se contagió mediante la suministración de los alimentos					
Dimensión: Elementos tangibles						
16	Las instalaciones del servicio de nutrición son modernas					
17	El área para preparar los alimentos tiene las dimensiones adecuadas					
18	Las herramientas de trabajo del servicio de nutrición se encuentran en perfectas condiciones					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
19	Cuando tiene alguna consulta o duda siempre encuentra un personal de nutrición disponible para que responda sus respuestas.					
20	está conforme con el tiempo en que tardan en servir los alimentos					
21	cuando realiza una petición al servicio de nutrición demora en tener respuesta sobre ello					
Dimensión: Seguridad						
22	Percibe que el personal que trabaja en nutrición cumple adecuadamente con los protocolos de prevención ante posibles infecciones					
23	El uso de los EPP por el personal que lo atiende es					
24	el área de nutrición siempre esta vigilante por la atención al personal de salud					
25	Cuando consume los alimentos que brinda el área de nutrición tiene la certeza de que no se contaminara					
Dimensión: Empatía						
26	el trato igualitario del servicio de nutrición es					
27	Hasta el momento tuvo algún altercado verbal con los trabajadores que laboran en nutrición					
28	el trato de los trabajadores de nutrición que atienden en el servicio alimentario es adecuado					

Ficha técnica del instrumento 2

Ficha técnica del cuestionario satisfacción del usuario interno

Anexo 1: INSTRUMENTO

1.- Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario interno.

2.- Autor original:

Br. Masías Meca, Zoila Roxana

3.- Objetivo:

Recoger información sobre la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

4.- El instrumento se aplicara en una muestra de 148 trabajadores que perciben el servicio de alimentación en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana

5.- Aplicación: manual

6.- Duración: 15 minutos

7.- Tipo de ítems: enunciados

8.- N° de ítems: 16 ítems

4.- Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2: satisfacción del usuario interno	D1:Confiabilidad	Nivel de confianza en el usuario en el servicio alimentario	3
	D2:elementos tangibles	Servicio alimentario con ambiente adecuado	3
	D3:Capacidad de respuesta	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	3
	D4: Seguridad	nivel de seguridad en las atenciones recibidas	4
	D5:empatia	usuarios reciben buen trato	3

Fuente: elaboración propia

Matriz de operacionalización de la variable: satisfacción del usuario interno

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de Medición	
variable 2 satisfacción del usuario interno	<p>La satisfacción de usuario es el indicador más fiable si se está prestando un servicio de calidad teniendo en cuenta la parte emocional del usuario Chacón (36).</p> <p>También es una evaluación acerca de un producto o servicio teniendo en cuenta el nivel de estado de ánimo de una persona que se crea al comparar el desempeño percibido con sus experiencias Suchanek y Kralova (38)</p>	Es un acto para satisfacer una necesidad en este caso la atención nutritiva de acuerdo a la programación	confiabilidad	Nivel de confianza que el usuario le otorga al servicio alimentario	13	Técnica: La encuesta.	Likert ordinal 1=muy deficiente 2=deficiente 3=moderado 4=eficiente 5=muy eficiente	
					14			
					15			
			elementos tangibles	Nivel de organización de servicio alimentario	16			
					17			
					18			
			capacidad de respuesta	nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	19			
					20			
					21			
			seguridad	nivel de seguridad en las atenciones recibidas	22			Instrumento: cuestionario
					23			
					24			
					25			
empatía	buen trato recibido	26						
		27						
		28						

Anexo 3: Validez del instrumento
Matriz de validación del instrumento V1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM S	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO		
Gestión del servicio de nutrición	Planificación	Nivel de cumplimiento de priorización de raciones	1	X		X		X		X			
			2	X		X		X		X			
	Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	3	X		X		X		X			
			Capacidad de respuesta brindada en el servicio alimentario	4	X		X		X		X		
				5	X		X		X		X		
	Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	6	X		X		X		X			
			7	X		X		X		X			
			8	X		X		X		X			
			9	X		X		X		X			
	Recursos Humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	10	X		X		X		X			
			11	X		X		X		X			
			12	X		X		X		X			



Anexo 3: Validez del instrumento
Matriz de validación del instrumento V1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM S	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Gestión del servicio de nutrición	Planificación	Nivel de cumplimiento de priorización de raciones	1	X		X		X		X		
			2	X		X		X		X		
	Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	3	X		X		X		X		
			4	X		X		X		X		
		5	X		X		X		X			
	Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	6	X		X		X		X		
			7	X		X		X		X		
			8	X		X		X		X		
			9	X		X		X		X		
	Recursos Humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	10	X		X		X		X		
			11	X		X		X		X		
			12	X		X		X		X		

Matriz de validación del instrumento V2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM S	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
satisfacción del usuario interno	confiabilidad	nivel de confianza que el usuario otorga al servicio alimentario	13	X		X		X		X		
			14	X		X		X		X		
			15	X		X		X		X		
	elementos tangibles	ambiente de los servicios de nutrición	16	X		X		X		X		
			17	X		X		X		X		
			18	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	19	X		X		X		X		
			20	X		X		X		X		
			21	X		X		X		X		
	Seguridad	nivel de seguridad en la atenciones recibidas	22	X		X		X		X		
			23	X		X		X		X		
			24	X		X		X		X		
25			X		X		X		X			
Empatía	buen trato recibido	26	X		X		X		X			
		27	X		X		X		X			
		28	X		X		X		X			

Matriz de validación del instrumento V2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM S	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
satisfacción del usuario interno	confiabilidad	nivel de confianza que el usuario otorga al servicio alimentario	13	X		X		X		X		
			14	X		X		X		X		
			15	X		X		X		X		
	elementos tangibles	ambiente de los servicios de nutrición	16	X		X		X		X		
			17	X		X		X		X		
			18	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	19	X		X		X		X		
			20	X		X		X		X		
			21	X		X		X		X		
	Seguridad	nivel de seguridad en la atenciones recibidas	22	X		X		X		X		
			23	X		X		X		X		
			24	X		X		X		X		
25			X		X		X		X			
Empatía	buen trato recibido	26	X		X		X		X			
		27	X		X		X		X			
		28	X		X		X		X			

**Anexo 4: INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE V1 POR
EXPERTO 1**

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre gestión del servicio de nutrición.

Objetivo: Recoger información sobre la gestión del Servicio de nutrición en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Dirigido: a trabajadores que perciben el servicio de alimentación en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Apellidos y nombres del experto evaluador: Lozano Ramos Ignacia

Profesión: Estadista

Decisión: Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corriendo su pertinencia y utilidad

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

Aprobado si NO

Sullana, marzo del 2023



Mg. Ignacia A. Lozano Ramos

Experto 1

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE V1 POR EXPERTO 2

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre gestión del servicio de nutrición.
Objetivo: Recoger información sobre la gestión del Servicio de nutrición en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana
Dirigido: a trabajadores que perciben el servicio de alimentación en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana
Apellidos y nombres del experto evaluador: De la Cruz Ginochio Lucy
Profesión: Nutricionista
Decisión: Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corriendo su pertinencia y utilidad

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

Aprobado si NO

Sullana, marzo del 2023



Mg Lucy De La cruz Guinochio

Experto 2

**Anexo 4: INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE V1 POR
EXPERTO 3**

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre gestión del servicio de nutrición.

Objetivo: Recoger información sobre la gestión del Servicio de nutrición en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Dirigido: a trabajadores que perciben el servicio de alimentación en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Apellidos y nombres del experto evaluador: Dr. Calle Peña Edilberto

Profesión: Doctor en educación.

Decisión: Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corriendo su pertinencia y utilidad

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

Aprobado si NO

Sullana, 2023



Calle Peña Edilberto.

Experto 3

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE V2 POR EXPERTO 1

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno

Objetivo: Recoger información sobre la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Dirigido: a trabajadores que perciben el servicio de alimentación en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Apellidos y nombres del experto evaluador: Lozano Ramos Ignacia

Profesión: Estadista

Decisión: Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corriendo su pertinencia y utilidad

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

Aprobado si NO

Sullana, marzo del 2023



Mg. Ignacia A. Lozano Ramos

Experto 1

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE V2 POR EXPERTO 2

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno
Objetivo: Recoger información sobre la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana
Dirigido: a trabajadores que perciben el servicio de alimentación en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana
Apellidos y nombres del experto evaluador: De la Cruz Ginochio Lucy
Profesión: Nutricionista
Decisión: Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corriendo su pertinencia y utilidad

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

Aprobado si NO

Sullana, marzo del 2023



Mg Lucy De La cruz Guinochio
Experto 2

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE V2 POR EXPERTO 3

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno

Objetivo: Recoger información sobre la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Dirigido: a trabajadores que perciben el servicio de alimentación en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Apellidos y nombres del experto evaluador: Dr. Calle Peña Edilberto.

Profesión: Dr. en educación.

Decisión: Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corriendo su pertinencia y utilidad

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

Aprobado si NO

Sullana, 2023



Dr. Calle Peña Edilberto

Experto 3

ANEXO 5: CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- n: “dimensión de la muestra”
- N = ” Total de la población finita” = 240
- Z “ Coeficiente de confiabilidad” = 1.96
- d: “Grado de error admitido” = 0,05
- p: “Probabilidad de desconocimiento” =0,50
- q: “Probabilidad de conocimiento”= 0.50

En este análisis se tomará el 95% con un coeficiente de 1.96 de una población y Obtenemos:

$$n = \frac{240(1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2(240-1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 148$$

ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Mg. Lic. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS

ESPECIALIDAD: ESTADÍSTICO

COLEGIADO: COESPE N°214

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 30 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

Validez: El instrumento que midió la “Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno del hospital de apoyo II-2 Sullana”, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 27. Dando el siguiente resultado:

ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
28	0.93

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	84,6000	475,697	,697	,926
P02	84,6000	496,110	,351	,930
P03	84,6000	475,697	,697	,926
P04	84,6000	475,697	,697	,926
P05	84,6000	496,110	,351	,930
P06	84,6000	496,110	,351	,930
P08	84,6000	496,110	,351	,930
P07	84,6000	496,110	,351	,930
P09	84,6000	475,697	,697	,926
P10	84,6000	475,697	,697	,926
P11	84,6000	475,697	,697	,926
P12	84,6000	475,697	,697	,926
P13	84,6000	475,697	,697	,926
P14	84,6000	475,697	,697	,926
P15	84,6000	475,697	,697	,926
P16	84,6000	475,697	,697	,926
P18	84,6000	475,697	,697	,926
P17	84,6000	475,697	,697	,926
P19	84,6000	475,697	,697	,926
P20	84,6000	496,110	,351	,930
P21	84,6000	496,110	,351	,930
P22	84,6000	496,110	,351	,930
P23	84,6000	496,110	,351	,930
P24	84,6000	475,697	,697	,926
P25	84,6000	475,697	,697	,926
P26	84,6000	496,110	,351	,930
P27	84,6000	496,110	,351	,930
P28	84,6000	496,110	,351	,930

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 93 % de confiabilidad con respecto a 28 Preguntas (30 encuestados).

El Instrumento mide:

Gestión Administrativa integrado por Cuatro dimensiones (12 Ítems). Dimensión 1 "Planificación" (2 Ítems), Dimensión 2 "Organización" (3 Ítems), Dimensión 3 "controlde calidad" (4 Ítems) y Dimensión 4 "Recursos humanos "(3 Ítems) en una escala del Likert de 1 a 5 puntos.

Satisfacción integrada por Cinco dimensiones (16 Ítems). Dimensión 1 "Fiabilidad" (3 Ítems), Dimensión 2 "Elementos Tangibles" (3 Ítems), Dimensión 3 "Capacidad de respuesta" (3 Ítems) Dimensión 4 "Seguridad "(4 Ítems) y Dimensión 5 "Empatía "(3 Ítems) en una escala del Likert de 1 a 5 puntos.

Variable / Dimensión	Deficiente	Moderado	Eficiente
Gestión administrativa	12-28	29-44	45-60
Planificación	2-4	5-7	8-10
Organización	3-7	8-11	12-15
Control de Calidad	4-9	10-15	16-20
Recursos Humanos	3-7	8-11	12-15
Variable / Dimensión	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
Satisfacción	16-37	38-58	59-80
Fiabilidad	3-7	8-11	12-15
Elementos tangibles	3-7	8-11	12-15
Capacidad de Respuesta	3-7	8-11	12-15
Seguridad	4-9	10-15	16-20
Empatía	3-7	8-11	12-15


 LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS
 COESPE 214
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Anexo 7: Cuestionario para medir la gestión y satisfacción del usuario interno en el servicio de nutrición

Reciba UD el más cordial saludo, y al mismo tiempo informarle que se tiene un cuestionario para medir la gestión del servicio de nutrición. Las respuestas que usted llegue a marcar serán solamente para uso investigativo, así como también permanecerán en el anonimato. Marque con una (x) la valoración categórica que le da a cada afirmación teniendo en cuenta que

1=Muy deficiente 2= Deficiente 3= Moderada 4= Eficiente 5= Muy eficiente

ITEMS		Escala				
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN						
Dimensión: Planificación		1	2	3	4	5
1	El personal que labora en el servicio de nutrición toma en consideración las necesidades nutricionales del personal de salud					
2	Considera usted que las raciones de alimentos que sirve el área de nutrición compensa la actividad que usted realiza					
Dimensión: Organización						
3	En el área de nutrición existe una adecuada distribución de las actividades para la preparación de los alimentos					
4	El abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos en el área de nutrición , considera usted que es la adecuada					
5	El área de nutrición demuestra ser puntual en la entrega de los alimentos al personal de salud					
Dimensión: Control de calidad						
6	En el área de nutrición se toman las medidas respectivas para la recepción de los insumos.					
7	El personal que labora en nutrición posee la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos					
8	Usted opina que el protocolo para la desinfección de los utensilios de cocina es adecuado.					
9	Usted opina que el protocolo para la desinfección de las instalaciones del área de nutrición es adecuado.					
Dimensión: Recursos humanos						
10	El personal encargado de la preparación de los alimentos está debidamente informado sobre medidas de prevención de infecciones					
11	el personal que labora en nutrición se encuentra psicológicamente preparado para prestar sus servicios					
12	La cantidad de personas que laboran en el área de nutrición es suficiente para brindar un servicio de calidad					
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO						
Dimensión: Fiabilidad		1	2	3	4	5
13	Los alimentos llegan a ser servidos con la temperatura adecuada para su consumo					
14	El servicio de nutrición hasta el momento tuvo algún percance sobre salubridad de su alimentos					
15	Algún personal de salud se contagió mediante la suministración de los alimentos					
Dimensión: Elementos tangibles						
16	Las instalaciones del servicio de nutrición son modernas					
17	El área para preparar los alimentos tiene las dimensiones adecuadas					
18	Las herramientas de trabajo del servicio de nutrición se encuentran en perfectas condiciones					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
19	Cuando tiene alguna consulta o duda siempre encuentra un personal de nutrición disponible para que responda sus respuestas.					
20	está conforme con el tiempo en que tardan en servir los alimentos					
21	cuando realiza una petición al servicio de nutrición demora en tener respuesta sobre ello					
Dimensión: Seguridad						
22	Percibe que el personal que trabaja en nutrición cumple adecuadamente con los protocolos de prevención ante posibles infecciones					
23	El uso de los EPP por el personal que lo atiende es					
24	el área de nutrición siempre esta vigilante por la atención al personal de salud					
25	Cuando consume los alimentos que brinda el área de nutrición tiene la certeza de que no se contaminara					
Dimensión: Empatía						
26	el trato igualitario del servicio de nutrición es					
27	Hasta el momento tuvo algún altercado verbal con los trabajadores que laboran en nutrición					
28	el trato de los trabajadores de nutrición que atienden en el servicio alimentario es adecuado					

Anexo 8 : Autorización para aplicación de instrumento

SOLICITO: Autorización para aplicación de instrumento.

Lic. Nutrición. Lucy Esmeralda de la Cruz Guinochio

Jefa del Servicio de nutrición y dietética del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Zoila Roxana Masías Meca identificada con DNI 02824985 , estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Filial Piura, me encuentro desarrollando mi tesis titulada " Gestión del servicio de nutrición y satisfacción DEL USUARIO INTERNO DEL Hospital de Apoyo II-2 Sullana" , por lo cual es necesario aplicar el instrumento que consta de 28 ítems a 148 trabajadores que hacen uso del comedor para medir la variable 1 y variable 2 de mi investigación.

En tal sentido solicito a Ud. Brindarme las facilidades y emitir la constancia que me autoriza el recojo de datos.

Piura, 13 de marzo del 2023




ZOILA ROXANA MASIAS MECA
DNI 02824985



**ASUNTO : AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE INVESTIGACION
Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Referencia : Solicitud Zoila Roxana Masías Meca.

FECHA : Sullana, 15 de marzo del 2023

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en atención a la solicitud presentada por Zoila Roxana Masías Meca estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Filial Piura, quien se encuentra desarrollando su tesis titulada "Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno del Hospital de Apoyo II-2 Sullana".

Por lo antes indicado AUTORIZO brindar las facilidades para aplicar sus instrumentos al personal que hace uso del comedor para medir la variable 1 y variable 2 de su investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad de expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima

Atentamente:



GOBIERNO REGIONAL PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA
Lic. Nul. Lami Estrella de la Cruz Guisado
JEFE DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
C.P. 2104

Anexo 9: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Conclusiones	Recomendaciones
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Conclusión general	Recomendación general
¿De qué forma la gestión del servicio de nutrición se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana?;	Evaluar la Gestión del Servicio de Nutrición y su vinculación con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana	La gestión del servicio de nutrición se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.	Según los hallazgos, determinados por la rho de Pearson con un valor de 0.711 y una Sg=0.000 menor a 0.05, se determina que si hay relación entre Gestión del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario interno. La proporción más alta de encuestados se encuentra en el nivel moderado con 51.4% lo que corresponde a una adecuada gestión del servicio	Al Hospital de Apoyo II-2 Sullana, asignar a la oficina de Gestión de la Calidad la realización de capacitaciones basadas en resultados para fortalecer el compromiso de los licenciados en nutrición, asimismo capacitaciones centradas en la mejora del servicio del personal del área de nutrición y dietética, para que desarrollen nuevos hábitos y se vuelvan más organizados incluso potenciar sus actitudes para la mejora del servicio brindado
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Conclusiones específicas	Recomendaciones específicas
¿De qué forma la planificación se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana?	Determinar el vínculo de la planificación con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana	La planificación se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana	Teniendo en cuenta los datos inferenciales, determinados por Pearson de 0,465 valor correspondiente a una correlación moderada La Sg=0.000 es menor de 0,05, se concluye la existencia de relación entre la planificación y la satisfacción del usuario interno. De la misma forma los resultados descriptivos, con un 50.7% en un nivel moderado por lo que se necesita mejorar los procesos y procedimientos y llegar a tener un cálculo nutricional estándar vinculando las dos variables.	Continuar implementando y evaluando constantemente la calidad de atención a los usuarios, fortaleciendo y desarrollando un trabajo coordinado entre el Servicio de nutrición y la dirección del hospital; mejorando la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios
¿De qué forma la organización se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana?	Establecer el vínculo de la organización con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.	La organización se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.	Con respecto a los datos inferenciales, determinados por Pearson de 0,718 valor correspondiente a una correlación alta La Sg=0.000 es menor de 0,05, se concluye la existencia de relación entre la organización y la satisfacción del usuario interno. De la misma forma los resultados descriptivos, con un 40.5% en un nivel eficiente por lo que es necesario monitorear las etapas involucradas en la prestación del servicio	Mejorar la capacidad del personal encargado y mejorar el nivel del servicio en función si los técnicos realizan las tareas básicas relacionadas con los beneficiarios
De qué forma el control de calidad se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana?;	Mostrar el vínculo del control de calidad con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana	el control de calidad se vincula con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.	Habiéndose procesado los datos inferenciales, determinados por Pearson de 0,731 valor correspondiente a una correlación alta La Sg=0.000 es menor de 0,05, se concluye la existencia de relación entre control de calidad y la satisfacción del usuario interno. De la misma forma los resultados descriptivos, con un 49.3% en un nivel moderado por lo que se deben introducir estándares de buenas prácticas para mejorar las condiciones higiénicas en los servicios de alimentación.	Verificar en ciertos horarios o cronogramas si los técnicos está realizando las actividades esenciales relacionadas con el servicio de la unidad para que el entorno sea el adecuado
¿De qué forma los recursos humanos se vinculan con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana?	Precisar el vínculo de los recursos humanos con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana	Los recursos humanos se vinculan con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.	Habiéndose procesado los datos inferenciales, determinados por Pearson de 0,661 valor correspondiente a una correlación alta La Sg=0.000 es menor de 0,05, se concluye la existencia de relación entre recursos humanos y la satisfacción del usuario interno. De la misma forma los resultados descriptivos, con un 51.4% en un nivel moderado necesitando desarrollar capacidades y contar con personal efectivo ante riesgos Alimentarios	Proponer a la gestión del área nutrición y dietética introducir innovaciones en los alimentos administrados lo que supone un gran reto para la gestión hospitalaria, ya que afecta a todas las partes administrativas.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Edilberto Calle Peña, docente de la Escuela de posgrado Programa Académico de Maestría Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo filial Piura, asesor de la tesis, titulada: “Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno en el Hospital De Apoyo II-2 Sullana” de la autora Masías Meca Zoila Roxana, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 21 de julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor Calle Peña Edilberto	
DNI 03309386	
ORCID 0000-0002-1970-3756	