



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los  
pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú  
– 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los servicios de la salud

**AUTOR:**

Br. Quispe Pari, Betty Mónica

**ASESOR:**

Dr. Palomino Torres, Edgardo Félix

**SECCIÓN:**

Gestión de los servicios de la salud

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2018**

**PAGINAS PRELIMINARES**

**JURADOS**

.....  
Presidente

.....  
Secretario

.....  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mi madre y mi tía por regalarme la vida y por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación y por estar a mi lado en cada paso que doy. A mis hermanas por el apoyo incondicional y motivación constante.

Con todo el corazón, gracias a todos.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento eterno a Dios por protegerme y guiarme durante todo mi camino y darme fuerzas para seguir adelante.

A la universidad César Vallejo, por haberme transmitido los conocimientos y darme las herramientas necesarias para mi formación profesional, a través de la plana de docentes que hicieron posible mi preparación.

Al Dr. Palomino Torres, Edgardo Félix y al Ing. José Carhuarica por su apoyo en la realización de la presente investigación.

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores Miembros del Jurado:**

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú – 2018; con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Huancavelica, Agosto del 2018

## INDICE

PAGINAS PRELIMINARES .....	ii
<b>JURADOS</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO</b> .....	v
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>CAPITULO I</b> .....	11
<b>INTRODUCCION</b> .....	11
<b>1.1 Realidad problemática</b> .....	11
<b>1.2. Trabajos previos</b> .....	12
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema</b> .....	14
<b>1.4 Formulación del problema</b> .....	19
<b>1.5 Justificación del estudio</b> .....	19
<b>1.6 Hipótesis</b> .....	20
<b>1.7 Objetivos</b> .....	21
<b>CAPITULO II</b> .....	22
<b>MÉTODO</b> .....	22
<b>2.1 Diseño de investigación</b> .....	22
<b>2.2 Variables, operacionalización</b> .....	22
<b>2.3 Población y muestra</b> .....	23
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	23
<b>2.5 Métodos de análisis de datos</b> .....	23
<b>2.6 Aspectos éticos</b> .....	23
<b>CAPÍTULO III</b> .....	24
<b>RESULTADOS</b> .....	24
<b>3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS</b> .....	25
<b>3.2 RESULTADOS INFERENCIALES</b> .....	31
<b>3.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVSETIGACIÓN</b> .....	35
<b>3.4 PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> .....	37
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	40
<b>DISCUSIÓN</b> .....	40

<b>CAPÍTULO V</b> .....	44
<b>CONCLUSIONES</b> .....	44
<b>CAPITULO VI</b> .....	46
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	46
<b>CAPITULO VII</b> .....	47
<b>REFERENCIAS</b> .....	47
<b>ANEXOS</b> .....	49

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, la población fue el total de pacientes que reciben el servicio de alimentación, teniendo una muestra de 44 pacientes siendo un muestreo no probabilístico.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario para la calidad y satisfacción, por lo que el instrumento de medición fue en base a la escala de Liker. Para la estadística descriptiva, se utilizó las tablas de frecuencia simple y de doble entrada, los diagramas de barras y de pilas. Para la parte inferencial se ha utilizado la estadística de correlación “r” de Pearson, finalmente el esquema clásico de Karl Pearson para la verificación de la significancia de las hipótesis de investigación mediante la estadística “t” de Student.

Se obtuvo como resultado principal que la calidad de servicio de alimentación tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,811 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es  $P(t>8)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa.

**Palabras clave:** calidad de servicio de alimentación, satisfacción del paciente, dimensión.

## ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine the relationship between the quality of food service and the satisfaction of patients at the Departmental Hospital of Huancavelica, 2018.

The investigation is descriptive correlational type, the population was the total of patients receiving food service, having a sample of 44 patients being a non-probabilistic sampling.

The data collection technique used was the survey with its instrument, the questionnaire for quality and satisfaction, so that the measurement instrument was based on the Liker scale. For the descriptive statistics, the simple and double entry frequency tables, the bar and battery diagrams were used. For the inferential part, Pearson's "r" correlation statistic was used, finally the classic Karl Pearson scheme for the verification of the significance of the research hypotheses using the Student's "t" statistic.

The main result was that the quality of the food service has a positive and significant relationship with the satisfaction of the patients of the Departmental Hospital of Huancavelica, 2018; the correlation identified is 0.811, which is typified as a considerable positive correlation; the associated probability is  $P(t > 8) = 0.0 < 0.05$ , so this correlation is significant.

**Keywords:** quality of food service, patient satisfaction, dimension.

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCION**

#### **1.1 Realidad problemática**

La alimentación en los establecimientos de salud está en paralelo al desarrollo de los hospitales. La alimentación está constituido por situaciones especiales que se establecen en las instituciones (Sydner et al., 2005). La calidad de servicio de los alimentos por las dietas basales y dietoterapeuticos durante su permanencia se reconoce como decisivo en términos de satisfacción de los pacientes. Es importante conocer que la renovación hospitalaria es la comisionada de realizar y racionar las comidas para los pacientes ingresados. Básicamente su objetivo es cubrir las necesidades fisiológicas (apetito y energía), también los requerimientos nutricionales (soporte nutricional) y por tanto deben ser personalizados dependiendo de las características fisiopatológicas de cada paciente. Es por eso que la alimentación hospitalaria se contempla desde tres aspectos. Así el personal de salud (Nutricionista) analizara si el consumo de alimentos del paciente cubre sus requerimientos nutricionales, el economista abarcara en el costo de la alimentación y sobre la cantidad de alimento que se deshecha y a su vez, el paciente estará más interesado como estos puntos afecta su salud, su capacidad de decisión, la satisfacción de sus gustos, la presentación y temperatura de los platos, los horarios de las comidas (León. S, 2004)

La nutrición es considerada uno de los temas primordiales en los hospitales. A lo largo del siglo XX se ha obtenido cambios significativos en los hospitales por los avances tecnológicos, nuevos procedimientos médicos y quirúrgicos.

Asimismo, se realizaron notables progresos en la alimentación hospitalaria, incluyendo nuevas tecnologías para la elaboración y racionalización de las comidas (Ars Medica. Revista de Humanidades 2004)

Por lo tanto la calidad del trato con los pacientes es un elemento importante para el logro en la satisfacción en las diferentes áreas de servicios de una entidad. Desde años anteriores los países desarrollados consideraron la apreciación de los usuarios de salud para definir la concepción de calidad en la atención sanitaria. Esto ha accedido desarrollar los procesos en relación a los elementos que determinan la satisfacción y calidad percibida en la atención de salud. En este sentido, es importante considerar aspectos en la recuperación del usuario y no sólo el hecho de sanarse, también es necesario tomar otras variables que para el usuario son importantes, estos hacen que valoren la atención de salud, que necesitan y cuáles son sus perspectivas en relación de cómo debería ser atendido.

Para conocer la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el Hospital Departamental de Huancavelica, se propone desarrollar la investigación titulada “Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú - 2018”

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 INTERNACIONAL:**

(Herrera, 2016) Realizo la investigación titulada: Grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados con las dietas basales y terapéuticas en centros sanitarios públicos. En la investigación se empleó un cuestionario extenso, que comprende distintas áreas relacionadas a la alimentación de un paciente dentro de su estadía hospitalaria mientras está internado, se concluye que no existe disconformidad entre la satisfacción de los pacientes con la alimentación en los 5 hospitales que emplean el procedimiento de línea fría refrigerada en relación a los productos alcanzados en otros hospitales externos del país que utilizan también el procedimiento, ni frente a hospitales en todo el mundo que emplean el procedimiento clásico de línea caliente. Además la calidad sensorial u organoléptica de los alimentos es un modo para conocer la satisfacción de los pacientes, indicando que más del 90% de los

pacientes con un grado de satisfacción “alto/muy alto” donde han calculado eficazmente todas y cada una de las particularidades organolépticas del menú (sabor, diversidad, olor, elaboración, cantidad de las raciones, aspecto, textura, apariencia y temperatura) a menudo o siempre.

### **1.2.2 NACIONAL**

(Meza. J, Ortiz. F, 2015-2016) Realizaron la investigación titulada: Satisfacción con el servicio de alimentación del área de traumatología en pacientes de un hospital público del seguro social de Lima, Perú, y sus factores asociados, el Estudio fue transversal donde se empleó una versión modificada del Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire (ACHFPSQ) en 200 pacientes hospitalizados del Servicio de Traumatología de un hospital de la seguridad social en salud en Lima, Perú entre Julio 2015 y Mayo 2016. En esta investigación se utilizó la estadística descriptiva y las pruebas de chi cuadrado y de Wilcoxon para explorar factores asociados. Se obtuvieron los siguientes resultados; El 57% eran varones, la mediana de edad fue 56 (RIC: 42-68) años, y la mediana de estancia hospitalaria fue de 8 (RIC: 5-14) días. La satisfacción hacia la presentación de la comida fue clasificada como “alta” (muy buena o buena) por el 58% mientras que el 56 % tuvo satisfacción “alta” hacia la comida y el servicio. Esta “satisfacción alta” fue mayor en hombres (64.9%), cuando el apetito se mantuvo igual (70.2%), cuando la presentación de la comida era mejor (86,6%) y cuando el tiempo de estancia fue menor ( $p < 0.05$  en todos los casos). Respecto al ACHFPSQ, la mejor respuesta (“siempre”) fue reportada en 10 de los 22 ítems analizados.

### **1.2.3 LOCAL**

(Pari. L, Lihua. K, 2015) Realizaron la investigación titulada: Composición de dietas y nivel de satisfacción sobre servicio del comedor en estudiantes, sede central Universidad Nacional de Huancavelica. El estudio es descriptivo, con diseño no experimental transversal. Los datos de la investigación se acopio en el semestre académico 2015. Para la evaluación del tamaño de la muestra se utilizó el muestreo estratificado, realizando la cantidad proporcional por Escuelas Académico Profesionales. Se obtuvieron los siguientes resultados; el aporte calórico proteico en desayunos y almuerzos otorgados a estudiantes

no se ajusta en la mayoría de condiciones establecidas en las programaciones por el profesional nutricionista ni la formulación técnica presentada por el concesionario. En promedio el aporte calórico proporcionado en el desayuno es de 786,66 Kcal. El aporte de proteínas es 86,82 g., grasas 156,55 g., carbohidratos 543,22 g. el aporte calórico proporcionado en el almuerzo es de 1017,98 Kcal; proteínas 117,54g; grasas 219,19 g; carbohidratos 648,24 g. la gran mayoría de los estudiantes refieren tener un nivel de satisfacción media en relación al servicio del comedor en forma general, el 29,50% presentan un nivel de satisfacción baja y el 10,70% alta.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 CALIDAD DE SERVICIO**

La calidad del servicio se define como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor es decir si dicho servicio cumple con las expectativas que ha supuesto algo que puede ser modificado en nuevos acuerdos por las futuras experiencias del consumidor.

Asimismo la Organización Mundial de Salud (2012) define la calidad como una excelencia profesional con un alto nivel y alto grado de satisfacción de parte del usuario, haciendo uso eficiente de los recursos que conlleva a un impacto final en la salud de usuario.

“La medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.” (Duque Oliva, 2005)

La palabra calidad tiene diferentes conceptos. Dos de ellos son los más significativos (Juran, 1990); 1) La calidad describe particularidades que se basan en las necesidades del usuario que por eso ofrecen la satisfacción del producto. 2) la calidad se basa en libertad después de las deficiencias. Resaltando que la calidad significa calidad del producto. Especificando que calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del procedimiento, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

Las dimensiones de la calidad o características ayudan a resumir y dividir el contenido del estudio. En algunas ocasiones en el concepto de estudio las dimensiones no son fácilmente observables por los sujetos, sino que son teorías realizadas a partir de cualidades o características que éstos comprenden.

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Para analizar las dimensiones de la calidad del servicio se tiene el Modelo SERVQUAL, es el planteamiento más utilizado hasta el momento además es un procedimiento de evaluación de los elementos importantes para medir la calidad de los servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL se justifica en el modelo clásico de evaluación al usuario, que examina que un servicio genera sus expectativas del servicio que va a recibir a través de diferentes medios y una vez obtenido hay una serie de componentes o dimensiones que le permite tener una apreciación de la calidad de servicio recibido. A su vez permite abordar a la medición mediante la valoración por separado de las expectativas y apreciaciones de un usuario, ayudándose de las interpretaciones realizados por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia parcial que depende del tipo de servicio y/o usuario. Luego de las opiniones recibidas, expresaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras (Parasuraman, Zeithml y Berry, 1988) realizaron estudios estadísticos, descubriendo correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez llegaron a las siguientes dimensiones:

- **Confiabilidad.** Estudia la capacidad de prestar un servicio tal como se ha prometido. A su vez permite medir la capacidad para desarrollar dicho servicio. Tanto la eficiencia y eficacia es importante en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se obtiene al máximo el tiempo y los materiales y con la eficacia se obtiene el servicio requerido.
- **Tangibilidad.** En esta dimensión se observa los componentes, como el aspecto de equipos, empleados y materiales de comunicación.
- **Seguridad.** Se puede analizar la práctica del servicio prestado, la amabilidad de los empleados y su capacidad para brindar confianza al usuario. Asimismo

analizan a los responsables de la entidad si tienen la instrucción idónea para responder las interrogantes que tienen los usuarios.

- **Empatía.** Se estudia que la atención al usuario sea personalizada. Si la entidad de servicios brinda programas de trabajo adecuados para todos sus usuarios.

Para la evaluación de la calidad percibida es necesario considerar las dimensiones generales estas conceptúan que la apreciación es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo deseado y lo percibido. Asimismo esto parte de la propuesta del hallazgo de una serie de vacíos, desajustes o gaps en el proceso. Estos influyen en la apreciación del usuario y son el objeto de análisis cuando se desea mejorar la calidad apreciada. Así, las apreciaciones generales de la calidad de servicio están influidas por estos vacíos (gaps) que tienen oportunidad en las organizaciones que prestan servicios.

(Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, p. 44) definen “vacío o gap como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores”. Estas deficiencias son los componentes que influyen en la imposibilidad de brindar un servicio que sea apreciado por los usuarios como de alta calidad.

### **1.3.2 SATISFACCION DEL USUARIO**

La satisfacción del usuario comprende una serie de experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de disconformidad que es conocida entre pretensiones y logros, además esta designado para la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.

Andía et al, (2002) indican que la satisfacción del usuario compromete una experiencia razonable o cognoscitiva, procedente entre la similitud de las expectativas y el proceder del producto o servicio brindado además está sujeto a diferentes elementos como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos restringen que la satisfacción sea diferente para muchas personas y para la misma persona en diferentes momentos. Asimismo indican que el propósito de los servicios sanitarios es complacer las necesidades de sus

usuarios y el estudio de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

Para el Ministerio de Salud (2012), según la Encuesta de Satisfacción del usuario externo de Servicios de Salud, considera todas las interrogantes de cada usuario externo además es importante para la garantizar una buena calidad de atención observando que para el usuario, la calidad de atención está ligado principalmente de la interacción con el personal de salud, esto incluye el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención, básicamente el servicio que requiera.

La satisfacción del usuario es uno de los efectos más importante de brindar un servicio de buena calidad, esto que influye de manera significativa en la conducta del usuario. Del banco y Daley (1996), para estos autores la satisfacción del usuario influye en que el usuario requiera o no la atención, que el usuario cumpla con las instrucciones del personal que presta sus servicios, también que el usuario retome el servicio prestado.

Según Cantú, (2001) la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más dificultoso evaluarlo así como inspeccionar, indicando que no se puede adelantar un resultado, por consiguiente esto hace que la calidad de un servicio sea criticada por el usuario en el instante en que recibe el usuario; además estima que los principales elementos que definen la satisfacción del usuario son la conducta, actitud y habilidad del personal en facilitar el servicio, incluyendo el tiempo de espera y el tiempo empleado para brindar el servicio además del desacierto involuntario cometidos durante la prestación del mismo. Asimismo, con respecto a la conducta, se espera que el servidor sea amable, atento, responsable, instruido, cordial, etc. La imagen del personal está influenciada por la vestimenta adecuada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, el personal debe brindar una respuesta rápida y sencilla, facilitar explicaciones claras, enseñar respeto al usuario, emplear un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al usuario.

Thompson y Sunol, (1996), exponen que la satisfacción del usuario no solo depende de la calidad del servicio más bien de las expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

## **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

El Ministerio de Salud y Dueñas, (1998), proponen tres dimensiones de satisfacción los cuales son:

**Dimensión humana.** Considerada como una apariencia principal porque la existencia de los servicios de salud es ofrecer eficazmente una atención garantizando el cuidado de las personas. La Organización Mundial de la Salud define a la salud como un “estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del individuo a su ambiente”, esto concede su desarrollo completo. El procedimiento de atención en salud debe priorizar al paciente como individuo, respetando cada una sus determinaciones, cultura, contexto social y familiar así como sus prioridades y necesidades específicas, teniendo como su base esencial en la atención: individualidad, la información, respeto por la privacidad del paciente, esto implica que cada usuario presenta prioridades y expectativas diferentes al instante de presentarse a los servicios de salud. Maimones, (1904) citado por Huiza, (2012), afirmó “El bienestar del alma sólo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo”.

**Dimensión Técnico- científica.** En esta dimensión Donabedian, (1996), indican que las coincidencias locales que pueden intervenir en la evaluación de la atención técnica, refiriéndose a las diferencias en los recursos y las características de los recursos humanos y materiales.

Asimismo es imprescindible atribuir a la satisfacción teniendo en cuenta lo que es probable dentro de un ambiente determinado, pero, al mismo tiempo debe implantarse una forma más universal, por lo menos como un objetivo que se promete alcanzar. Por lo pronto, se puede conocer al relacionar lo que realmente ocurre y también con lo que debería acontecer si se eliminaran las restricciones de recursos.

**Dimensión entorno.** Marriner, (1999) en su obra “Modelos y Teorías de Enfermería”, propone su teoría centrada en el entorno. En esta teoría intervinieron muchos componentes, informando en su labor una estrecha integración de méritos individuales, sociales y profesionales. Asimismo es importante conocer el concepto de entorno refiriéndose a “todas las circunstancias e influencias externas que perjudican a la vida y al desarrollo

de un organismo y son competentes de evitar, suprimir o colaborar a las enfermedades, los accidentes o la muerte”. La dimensión entorno de la calidad está descrita a las facilidades que la entidad organiza para la mejor asistencia de los servicios y que estos generen valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **1.4.1 General**

¿Cuál es la relación de calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica - 2018?

##### **1.4.2 Específicos**

- 1 ¿Cuál es la relación de calidad de servicio de alimentación desde su dimensión confiabilidad y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica -2018?
- 2 ¿Cuál es la relación de calidad de servicio de alimentación desde su dimensión Tangibilidad y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica - 2018?
- 3 ¿Cuál es la relación de calidad de servicio de alimentación desde su dimensión seguridad y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica -2018?
- 4 ¿Cuál es la relación de calidad de servicio de alimentación, desde su dimensión empatía y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica -2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

La calidad en el servicio del usuario es uno de los aspectos elementales que se deben ejecutar dentro de cada una de las instituciones; sin importar su capacidad, estructura y naturaleza de sus funciones así mismo conocer la calidad de un producto. La calidad en su definición está definido por la conjunción de diversos elementos, fuertemente relacionados con la aprobación o el rechazo que tenga dicho resultado. La calidad apreciada en la prestación de los servicios hospitalarios es un elemento importante en el producto de la atención sanitaria y, por ello, cubre una especial importancia en su medición. Teniendo el método que sigue siendo más habitual como las encuestas de satisfacción, especialmente en el estudio de pacientes hospitalizados. Por lo

tanto la satisfacción de las necesidades y perspectivas de los pacientes se considera un indicador principal de la calidad de la asistencia brindada, considerada como una medida de eficacia, confort, oportunidad y control del funcionamiento del sistema sanitario (Donabedian, 1966; Monteagudo *et al.*, 2003; Feldman *et al.*, 2007).

Por otro lado es importante conocer la satisfacción de los pacientes con el servicio de comidas de un hospital siendo un nuevo desafío que integra la acción dietoterápica y educativa con el placer de alimentarse y disfrutar de las comidas en el ámbito institucional, los pacientes no están dispuestos a aceptar comidas desabridas, incluso en dietas estrictas, esperan alimentos con aroma y menús creativos.

Por lo tanto la presente la investigación se justifica porque se pretende determinar la relación de la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica. Por lo que la alimentación hospitalaria ayudara al paciente sólo si es proporcionado y atractiva como para asegurar un consumo adecuado (León Sanz, 2004).

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 General**

La relación entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica es directa y significativa.

### **1.6.2 Específicos**

1. La relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión confiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica es directa y significativa.
2. La relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica es directa y significativa.
3. La relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del hospital Departamental de Huancavelica es directa y significativa.

4. La relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del hospital Departamental de Huancavelica es directa y significativa.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- 1 Determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación, desde la dimensión confiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica.
- 2 Determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica.
- 3 Determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del hospital Departamental de Huancavelica.
- 4 Determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del hospital Departamental de Huancavelica.

## CAPITULO II

### MÉTODO

#### 2.1 Diseño de investigación

El presente trabajo es una investigación no experimental, puesto que en su desarrollo no se manipulará ninguna de las variables; y de corte transversal, porque el recojo de información sucederá en un solo momento (Hernández et al., 2010).

#### 2.2 Variables, operacionalización

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Instrumentos
<b>Calidad de servicio</b>	La calidad consiste en coordinar con los consumidores detalladamente que son basados en una interacción personal. (Kotler, P. y Armstrong, G. 2012)	Confiable	- Menú saludable - Temperatura - Condición - Sabor	Siempre A menudo Alguna vez Rara vez Nunca
		Seguridad	- Atención - Horario	
		Tangibilidad	- Condición - Presentación - Variedad	
		Empatía	- Accesibilidad - Expectativa - Preferencias	
<b>Satisfacción de del paciente</b>	La satisfacción es el nivel de elección de una marca por parte de un consumidor individual o por un grupo de ellos. (Guiu, D. 2012)	Humana	- Buen trato - Presentación - Respeto	Muy alta Alta Normal Baja Muy baja
		Técnico – científico	- Educación - Tiempo - Conocimiento	
		Entorno	- Limpieza - Tranquilidad - Ambiente	

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población.**

Está conformada por el total de pacientes que reciben el servicio de alimentación del Hospital Departamental de Huancavelica del 2018. Según la fuente de registro de kardex de alimentación existen 44 pacientes correspondiente al tercer bimestre del 2018.

### **2.3.2 Muestra.**

Estuvo conformada por 44 pacientes distribuidos de la siguiente manera:

<b>SERVICIO</b>	<b>NUMERO</b>
Medicina	09
Cirugía	15
Ginecología	20
Total	44

### **Muestreo.**

El muestreo será no Probabilístico o muestro censal.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas:**

La técnica para la recolección de datos es la encuesta en el cual se realizó las preguntas a los pacientes hospitalizados.

### **2.4.2 Instrumentos:**

El instrumento utilizado es el cuestionario de encuesta

### **2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento**

La validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se realizó a través de la validez por criterio de expertos.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Se utilizó los programas estadísticos IBM SPSS versión 25 y el Lenguaje de Programación Estadístico R 3.5 para procesar la información recolectada en relación a la variable y las dimensiones. Se presentaran los gráficos de barras y la interpretación respectiva.

## **2.6 Aspectos éticos**

En el aspecto ético se consideró el consentimiento de los pacientes para ser parte de la investigación y confidencialidad de información de cada participante.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

En esta sección se expone los resultados estadísticos de la investigación, para lo cual tendremos en cuenta en primer lugar el nivel de medición de las variables en estudio y en segundo lugar el diseño de la investigación. La elaboración del instrumento de medición fue en base a la escala de Likert, por tanto, las variables hemos de manejarlo como si fueran de tipo escalar, de tal manera que la elección de la estadística sea preferentemente la paramétrica y se cumplan los objetivos de investigación. En segundo lugar, se tiene en cuenta el diseño de la investigación, que específicamente es el descriptivo correlacional, puesto que el diseño esta para orientar el proceso de medición de las variables y la forma como se deben presentar los resultados de la investigación.

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó las tablas de frecuencia simple y de doble entrada, los diagramas de barras y de pilas, medidas de tendencia central como la media, medidas de dispersión como la desviación estándar y los valores extremos, como medidas de posición fundamentalmente la mediana y los valores extremos.

Para la parte inferencial se ha utilizado la estadística de correlación “r” de Pearson por tener mejores propiedades en cuanto a las estimaciones y finalmente el esquema clásico de Karl Pearson para la verificación de la significancia de las hipótesis de investigación mediante la estadística “t” de Student. Como herramienta de apoyo se han utilizado los programas estadísticos IBM SPSS versión 25 y el Lenguaje de Programación Estadístico R 3.5.

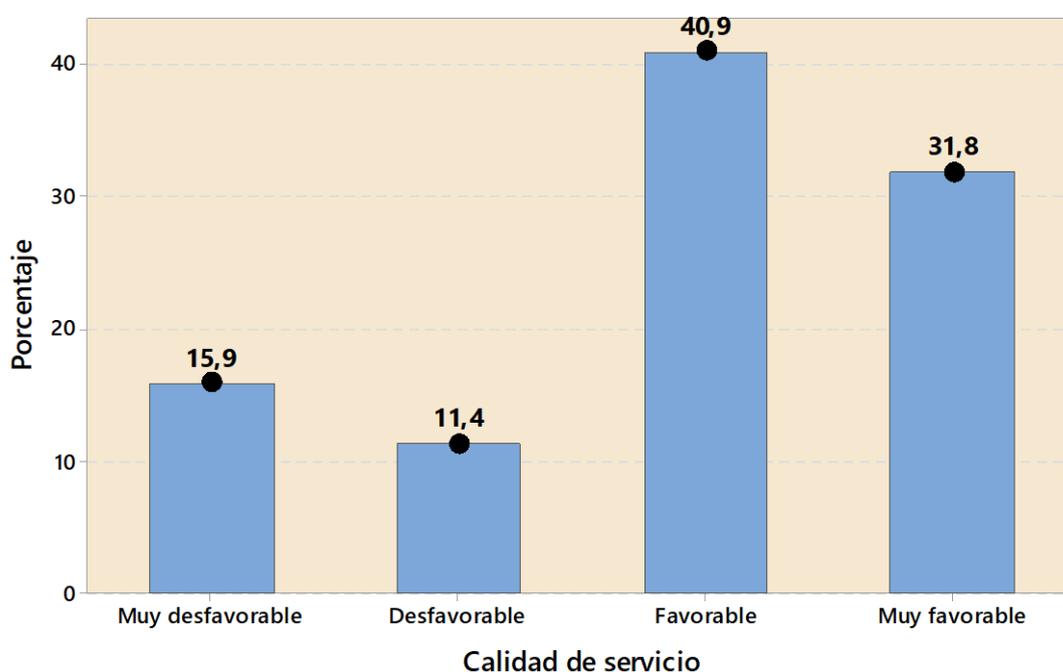
### 3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

#### 3.1.1 RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

**Tabla 1.** Resultados de la calidad de servicio.

Calidad de servicio	f	%
Muy desfavorable	7	15,9
Desfavorable	5	11,4
Favorable	18	40,9
Muy favorable	14	31,8
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de encuesta aplicado.



**Gráfico 1.** Diagrama de la calidad de servicio.

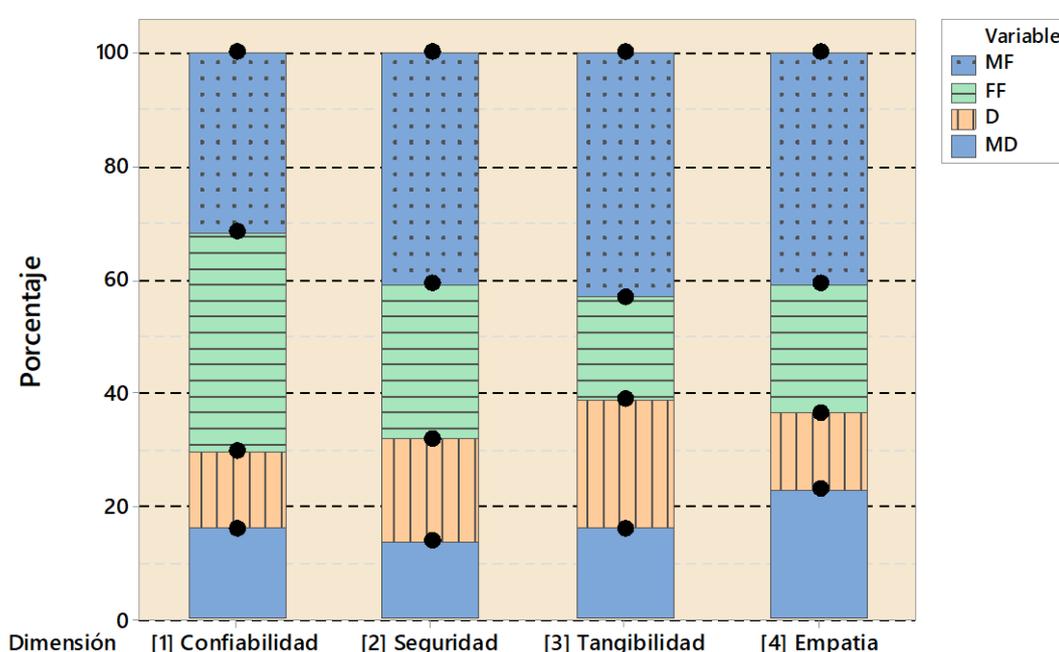
**Fuente:** Tabla 1.

En la tabla 1 se presenta los resultados de la calidad de servicio de alimentación de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica. El 15,9% (7) de pacientes del Hospital consideran que la calidad de servicio es muy desfavorable, el 11,4% (5) considera que es favorable, el 40,9% (18) considera que es favorable y el 31,8% (14) considera que es muy favorable. Evidentemente está prevaleciendo el nivel favorable.

**Tabla 2.** Resultados de las dimensiones de la atención de comunicación asertiva.

Dimensiones de la calidad de servicio	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Confiabilidad	7	15,9	6	13,6	17	38,6	14	31,8	44	100,0
[2] Seguridad	6	13,6	8	18,2	12	27,3	18	40,9	44	100,0
[3] Tangibilidad	7	15,9	10	22,7	8	18,2	19	43,2	44	100,0
[4] Empatía	10	22,7	6	13,6	10	22,7	18	40,9	44	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.



**Gráfico 2.** Diagrama de las dimensiones de la calidad de servicio.

Fuente: Tabla 2.

**[1]** Confiabilidad: el 15,91% (7) considera que es muy desfavorable, el 13,6% (6) consideran que es desfavorable, el 38,6% (17) consideran que es favorable y el 31,8% (14) consideran que es muy favorable.

**[2]** Seguridad: el 13,6% (6) considera que es muy desfavorable, el 18,2% (8) consideran que es desfavorable, el 27,3% (12) consideran que es favorable y el 40,9% (18) consideran que es muy favorable.

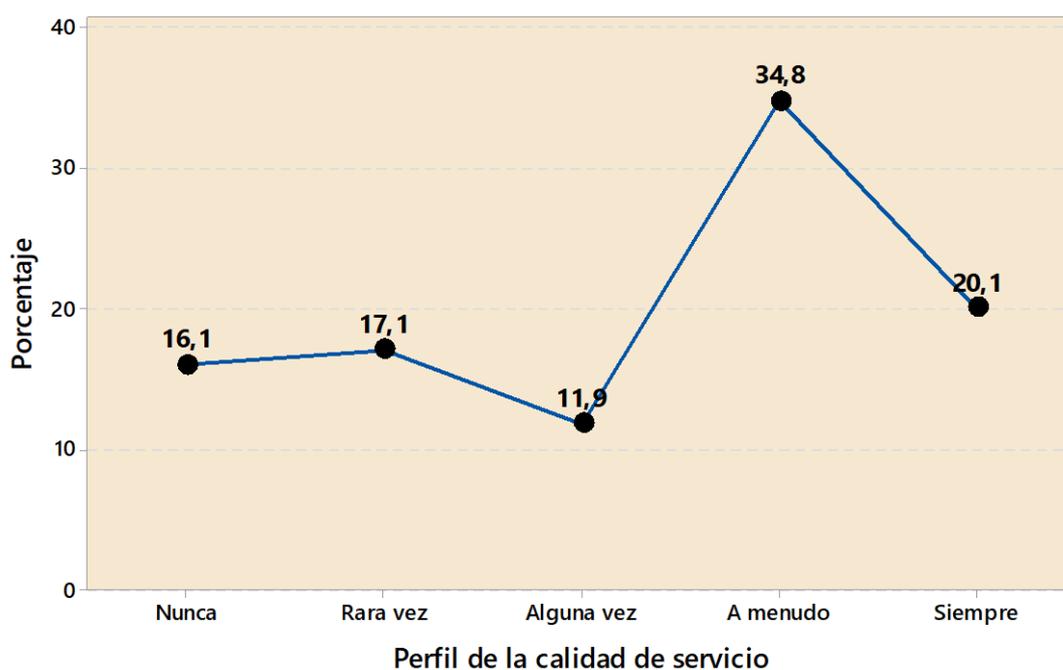
**[3]** Tangibilidad: el 15,9% (7) considera que es muy desfavorable, el 22,7% (10) consideran que es desfavorable, el 18,2% (8) consideran que es favorable y el 43,2% (19) consideran que es muy favorable.

[4] Empatía: el 22,7% (10) considera que es muy desfavorable, el 13,6% (6) consideran que es desfavorable, el 22,7% (8) consideran que es favorable y el 40,9% (18) consideran que es muy favorable.

**Tabla 3.** Resultados del perfil de la calidad de servicio.

Categorías	f'	%
Nunca	92	16,1
Rara vez	98	17,1
Alguna vez	68	11,9
A menudo	199	34,8
Siempre	115	20,1
<b>Total</b>	<b>572</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.



**Gráfico 3.** Diagrama del perfil de la calidad de servicio.

Fuente: Tabla 3.

La tabla 3 muestra los resultados del perfil de las percepciones de la calidad de servicio de alimentación a los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica; el 16,1% de pacientes nunca están de acuerdo con los ítems del

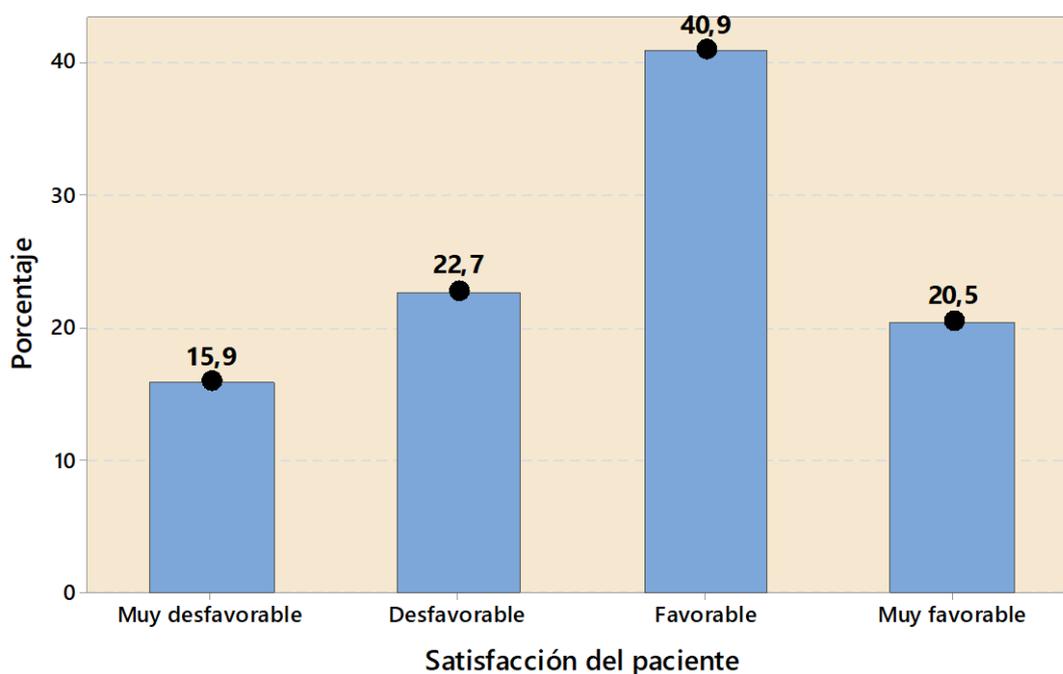
instrumento, el 17,1% rara vez están de acuerdo, el 11,9% alguna vez están de acuerdo, el 34,8% a menudo están de acuerdo, el 20,1% siempre están de acuerdo.

### 3.1.2. RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

**Tabla 4.** Resultados de la satisfacción del paciente.

Satisfacción del paciente	f	%
Muy desfavorable	7	15,9
Desfavorable	10	22,7
Favorable	18	40,9
Muy favorable	9	20,5
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.



**Gráfico 4.** Diagrama de la satisfacción del paciente.

Fuente: Tabla 4.

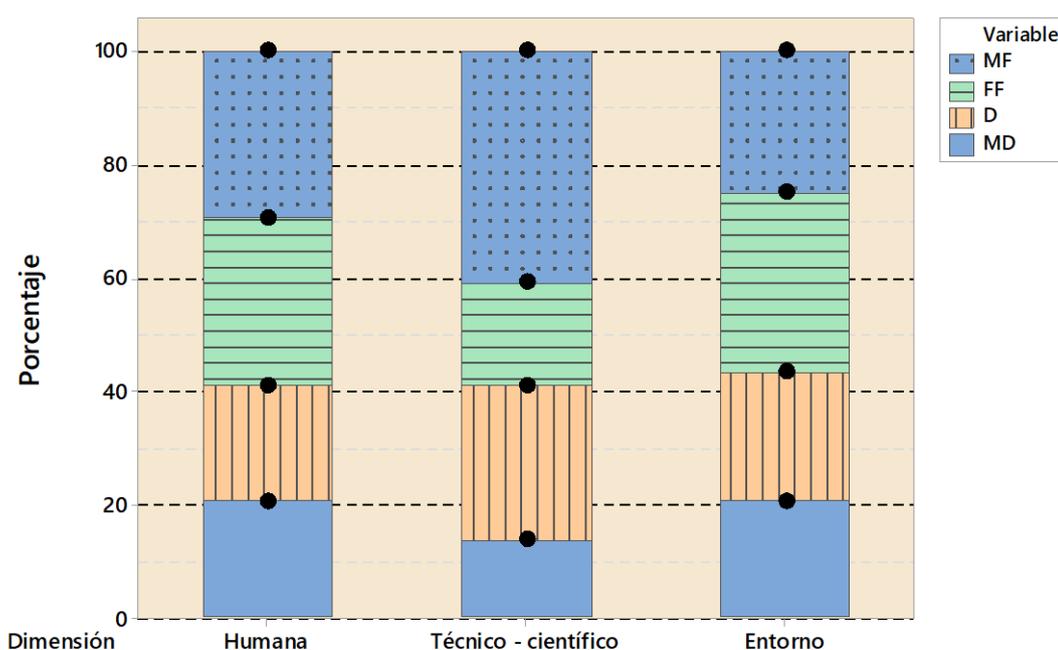
En la tabla 4 muestra los resultados de la percepción acerca de la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica; el 15,9% (7) de pacientes su satisfacción es muy desfavorable, el 22,7% (10) tienen una satisfacción desfavorable, el 40,9% (18) tienen una satisfacción favorable y el

20,5% (9) tienen una satisfacción muy favorable. Evidentemente está prevaleciendo la percepción favorable.

**Tabla 5.** Resultados de las dimensiones satisfacción del paciente.

Categoría	Humana		Técnico - científico		Entorno	
	f	%	f	%	f	%
Muy desfavorable	9	20,5	6	13,6	9	20,5
Desfavorable	9	20,5	12	27,3	10	22,7
Favorable	13	29,5	8	18,2	14	31,8
Muy favorable	13	29,5	18	40,9	11	25,0
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.



**Gráfico 5.** Diagrama de las dimensiones de la satisfacción del paciente.

Fuente: Tabla 5.

[1] *Humana*: el 20,5% (9) consideran que es muy desfavorable, el 20,5% (9) consideran que es desfavorable, el 29,5% (13) consideran que es favorable y el 29,5% (13) consideran que es muy favorable.

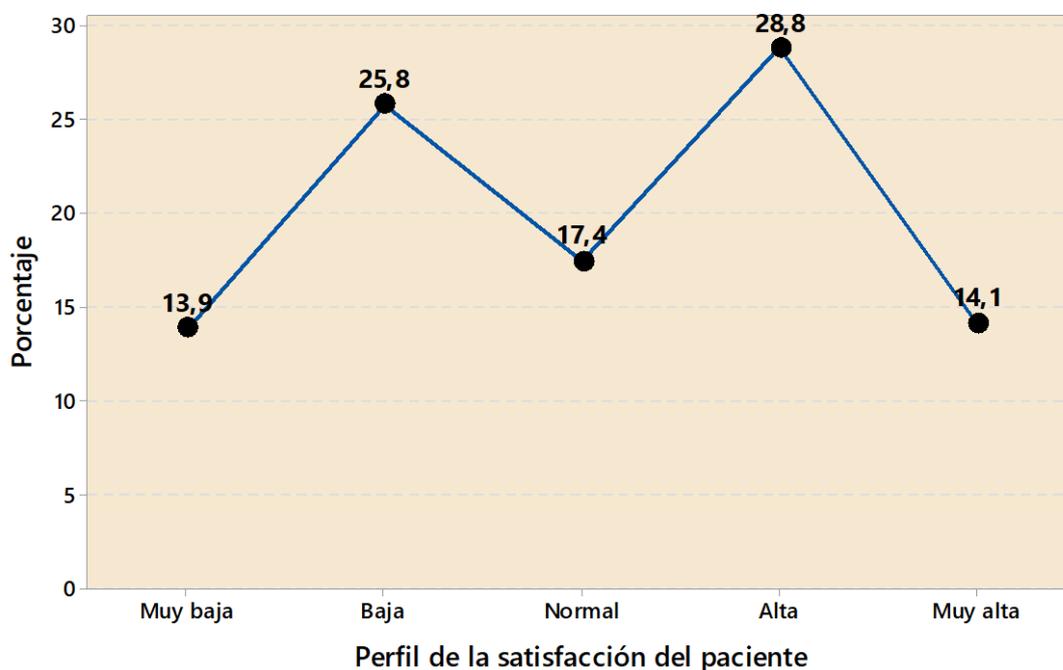
[2] *Técnico - científico*: el 13,6% (6) considera que es muy desfavorable, el 27,3% (12) consideran que es desfavorable, el 18,2% (8) consideran que es favorable y el 40,9% (18) consideran que es muy favorable.

[3] *Entono*: el 20,5% (9) considera que es muy desfavorable, el 22,7% (10) consideran que es desfavorable, el 31,8% (14) consideran que es favorable y el 25,0% (11) consideran que es muy favorable.

**Tabla 6.** Resultados del perfil de la satisfacción del paciente.

Categorías	f'	%
Muy baja	55	13,9
Baja	102	25,8
Normal	69	17,4
Alta	114	28,8
Muy alta	56	14,1
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.



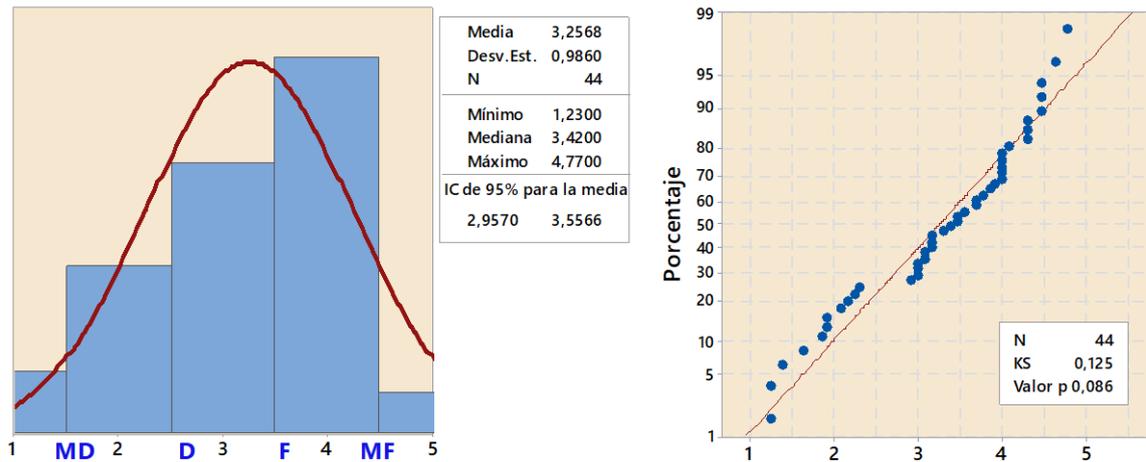
**Gráfico 6.** Diagrama del perfil de la satisfacción del paciente.

Fuente: Tabla 6.

La tabla 6 muestra los resultados del perfil de las percepciones de la satisfacción del paciente en el Hospital Departamental de Huancavelica; el 13,9% de pacientes su percepción es baja con los ítems del instrumento, el 25,8% es baja, el 17,4% es normal, el 28,8% es alta y el 14,1% es muy alta.

### 3.2 RESULTADOS INFERENCIALES

#### 3.2.1 DISTRIBUCIÓN MUESTRAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO



**Gráfico 7.** Diagrama de la distribución de puntuaciones de la calidad de servicio.

**Fuente:** Software estadístico.

En el gráfico 7 podemos observar las correspondientes estadísticas de las puntuaciones de la variable *calidad de servicio*. Se observa que el valor de la media obtenida es 3,2568 que se tipifica como favorable, el valor de la desviación estándar es 0,9860 que representa la variabilidad o dispersión de los datos respecto a la media. En cuanto a las medidas de posición la puntuación mínima obtenida es 1,23 y la máxima es 4,77 con una mediana de 3,42. El intervalo de confianza generado para la media poblacional al 95% [2,9570-3,5566]. Por la forma del histograma de frecuencias podemos deducir que los datos siguen una distribución normal.

Para la prueba de normalidad de los datos se tiene la estadística de normalidad K-S de Kolmogorov-Smirnov que está basado en la máxima desviación de las frecuencias observadas y esperadas acumuladas cuyos resultados de muestran en el mismo gráfico 7 y lo expresamos como:

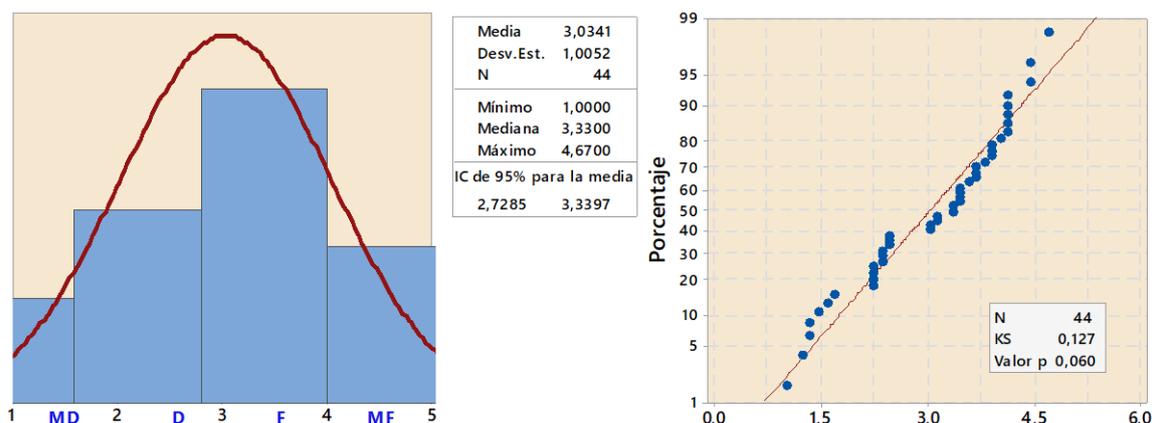
$$K - S = \text{máx} |F_e - F_o| = 0,125$$

Asimismo, el resultado muestra que la probabilidad de contraste asociada es:

$$P(K - S > 0,125) = 0,086 > 0,25$$

Por lo que aceptamos el hecho que los datos tienen distribución normal.

### 3.2.2 DISTRIBUCIÓN MUESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES



**Gráfico 8.** Diagrama de la distribución de puntuaciones de la satisfacción de los pacientes.

**Fuente:** Software estadístico.

Los resultados del gráfico 8 muestran las correspondientes estadísticas de las puntuaciones de la variable *satisfacción de los pacientes*. Se observa que el valor de la media obtenida es 3,0341 que se tipifica como favorable, el valor de la desviación estándar es 1,0052 que nos representa la variabilidad o dispersión de los datos respecto a la media. Para las medidas de posición, la puntuación mínima obtenida es 1 y la máxima es 4,67 con una mediana de 3,33. El intervalo de confianza generado para la media poblacional al 95% [2,7285-3,3397]. Nuevamente por la forma del histograma de frecuencias podemos deducir los datos siguen una distribución normal.

Nuevamente para la prueba de normalidad de los datos se tiene la estadística de normalidad K-S de Kolmogorov-Smirnov que está basado en la máxima desviación de las frecuencias observadas y esperadas acumuladas cuyos resultados de muestran en el mismo gráfico 7 y lo expresamos como:

$$K - S = \text{máx}|F_e - F_o| = 0,127$$

Asimismo, el resultado muestra que la probabilidad de contraste asociada es:

$$P(K - S > 0,127) = 0,06 > 0,05$$

Por tanto, aceptamos el hecho que los datos tienen distribución normal.

### 3.2.3 ESTIMACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

La determinación de la correlación entre las dos variables, está en función a la normalidad de los datos, además si tenemos en cuenta a Hernández (2014) que manifiesta la necesidad de utilizar los elementos de la estadística paramétrica cuando los datos son normales. Por tal razón determinamos la intensidad de la correlación con la estadística “r” de Pearson definida por:

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

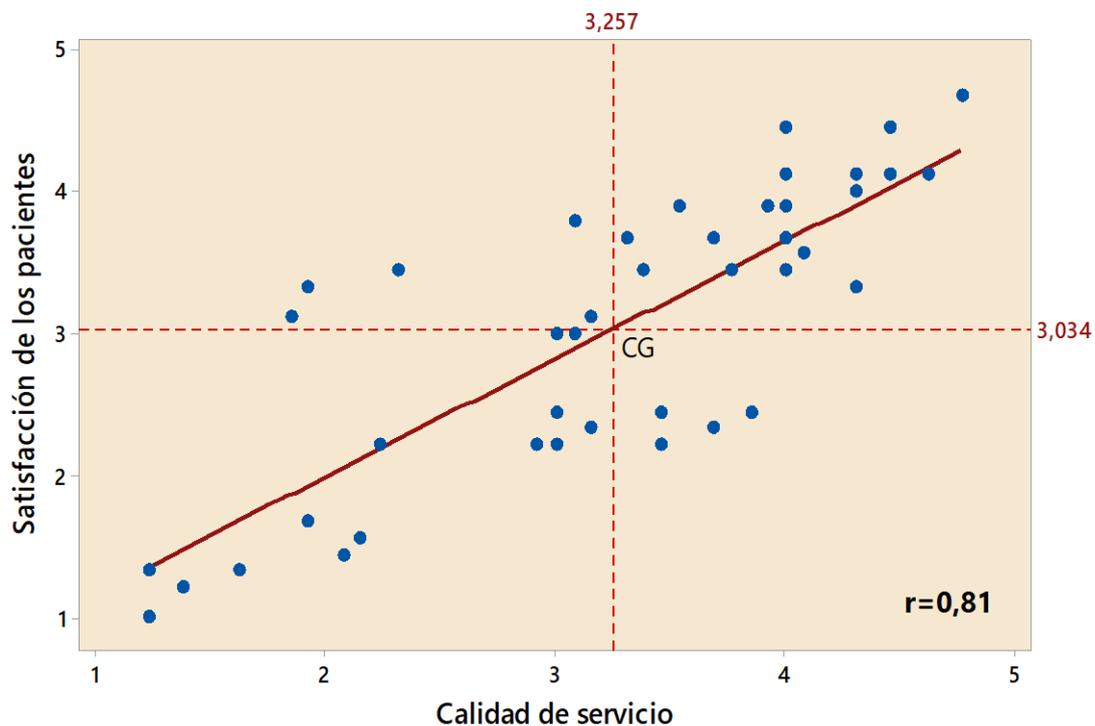
**Siendo:**

Cov(x,y) : La covarianza de las variables.

S<sub>x</sub> : Las desviaciones estándar de la calidad de servicio.

S<sub>y</sub> : Las desviaciones estándar de la satisfacción de los pacientes.

$$r = \frac{0,802755}{0,9860 \times 1,0052} = 0,81$$



**Gráfico 9.** Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio.

**Fuente:** Software estadístico.

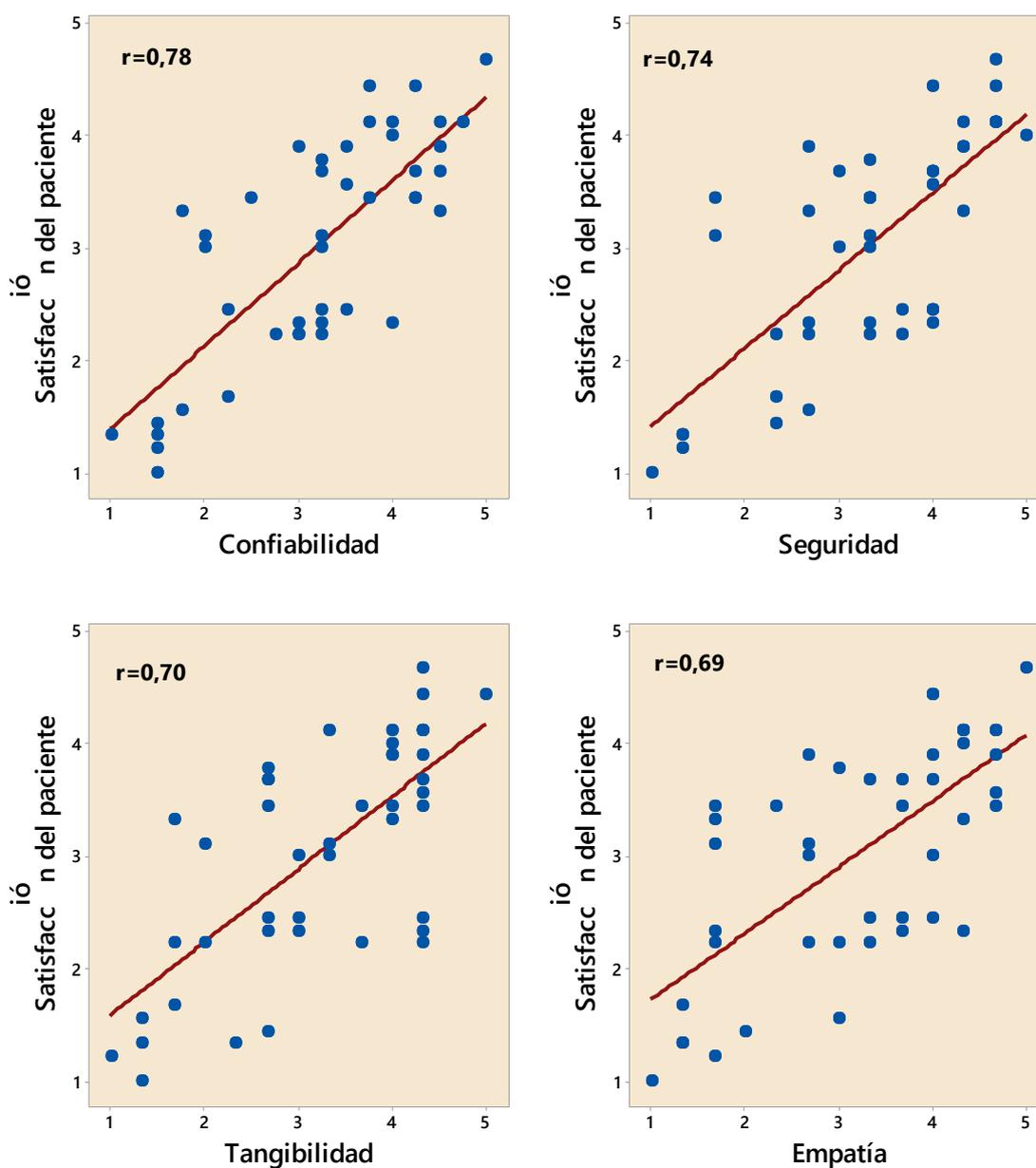
Asimismo, determinamos la relación considerando las dimensiones de la variable calidad de servicio, tenemos:

$$r_1 = \frac{0,82914}{1,06121 \times 1,0052} = 0,78$$

$$r_2 = \frac{0,79330}{1,06988 \times 1,0052} = 0,74$$

$$r_3 = \frac{0,76711}{1,08925 \times 1,0052} = 0,70$$

$$r_3 = \frac{0,81080}{1,17417 \times 1,0052} = 0,69$$



**Gráfico 10.** Diagrama de dispersión de las correlaciones por dimensiones.

Fuente: Software estadístico.

**Tabla 7.** Resultados categóricos de la relación de las variables.

Satisfacción de los pacientes	Calidad de servicio								Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy desfavorable	5	11,4	2	4,5	-	-	-	-	7	15,9
Desfavorable	-	-	2	4,5	8	18,2	-	-	10	22,7
Favorable	2	4,5	1	2,3	10	22,7	5	11,4	18	40,9
Muy favorable	-	-	-	-	-	-	9	20,5	9	20,5
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>15,9</b>	<b>5</b>	<b>11,4</b>	<b>18</b>	<b>40,9</b>	<b>14</b>	<b>31,8</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

### 3.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

- **Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)**

No existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018.

$$\rho_s = 0$$

$\rho_s$  : Correlación poblacional por rangos.

- **Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)**

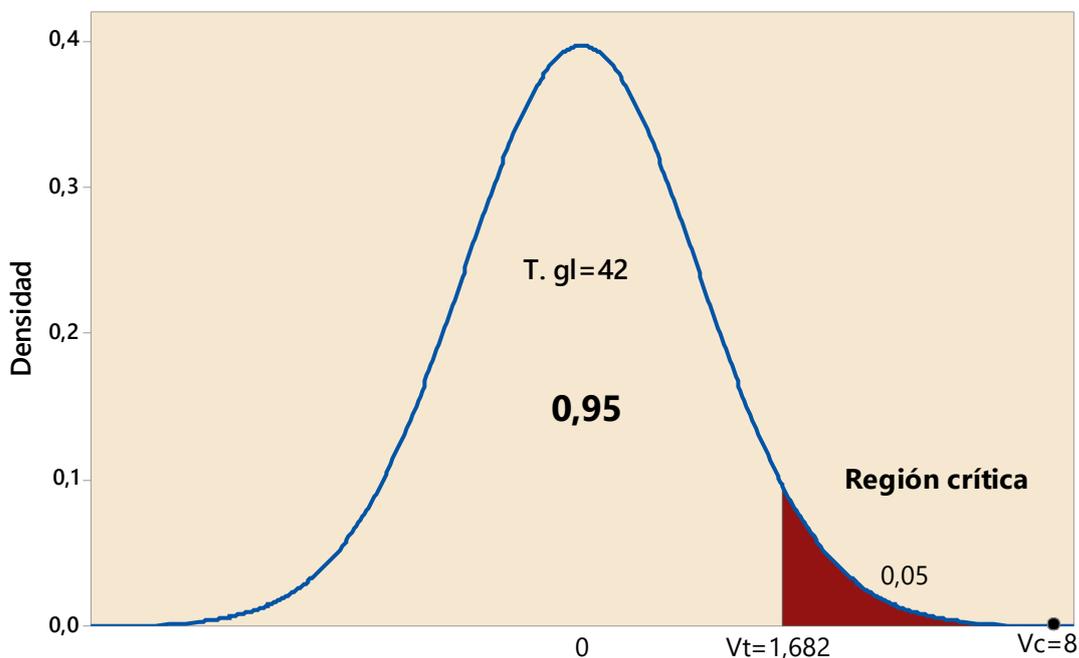
Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018.

$$\rho_s > 0$$

Considerando un nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se utilizó la prueba “t” de Student con 42 grados de libertad cuyo valor calculado es:

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{(1 - r_s^2)/(n - 2)}} = \frac{0,81}{\sqrt{(1 - 0,81^2)/(44 - 2)}} = 8$$

El valor calculado lo tabulamos en la gráfica, de la cual podemos deducir que el valor calculado se ubica en la región crítica ( $8 > 1,682$ ) ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.



**Gráfico 11.** Curva de la distribución "t" para la prueba de hipótesis.

**Fuente:** Software estadístico.

El contraste de significancia asociado a la hipótesis es:

$$P(t > 8) = 0 < 0,05$$

Concluimos que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica 2018, con un 95% de confianza.

### 3.4 PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Tabla 8. Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas.

Dimensiones de la calidad de servicio	Estadísticas de la relación con la satisfacción de los pacientes					
	r	n	Vc	Vt	Vt>Vc	Decisión
Confiabilidad	0,78	44	8	1,682	TRUE	Rechaza Ho
Seguridad	0,74	44	7	1,682	TRUE	Rechaza Ho
Tangibilidad	0,70	44	6	1,682	TRUE	Rechaza Ho
Empatia	0,69	44	6	1,682	TRUE	Rechaza Ho

Fuente: Software estadístico.

#### a) VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

##### ▪ Hipótesis Nula (Ho):

No existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio de alimentación en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018.

##### ▪ Hipótesis Alternativa (H1):

Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio de alimentación en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018.

#### ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es  $r=0,78$  la misma que tiene asociado un valor calculado de  $t(44)=8$  y el valor crítico de 1,682 (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación  $8 > 1,682$  por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un 95% de confianza.

#### b) VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

##### • Hipótesis Nula (Ho):

No existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio de alimentación en su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018.

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

No existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio de alimentación en su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018.

### **ANÁLISIS**

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es  $r=0,74$  la misma que tiene asociado un valor calculado de  $t(44)=7$  y el valor crítico de  $1,682$  (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación  $7 > 1,682$  por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

### **c) VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- **Hipótesis Nula (H0):**

No existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio de alimentación en su dimensión tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018.

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio de alimentación en su dimensión tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018.

### **ANÁLISIS**

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es  $r=0,70$  la misma que tiene asociado un valor calculado de  $t(44)=6$  y el valor crítico de  $1,682$  (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación  $6 > 1,682$  por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

#### **d) VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio de alimentación en su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018.

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio de alimentación en su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018.

#### **ANÁLISIS**

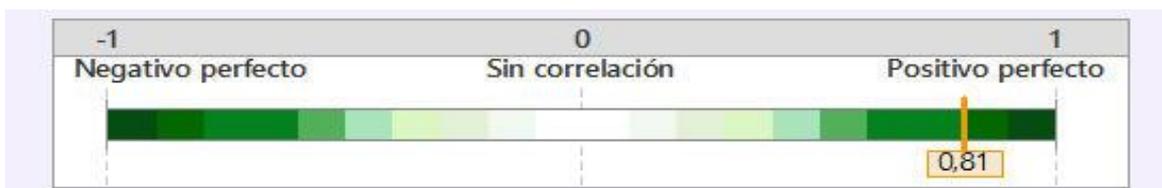
De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es  $r=0,69$  la misma que tiene asociado un valor calculado de  $t(44)=6$  y el valor crítico de  $1,682$  (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación  $6 > 1,682$  por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un 95% de confianza.

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

El resultado fundamental del capítulo anterior está referido al hecho que se ha identificado la correlación entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Departamental de Huancavelica, periodo 2018. La correlación identificada por técnicas de la estadística paramétrica, específicamente el coeficiente de correlación “r” de Pearson cuyo valor obtenido es 0,81 que tiene la siguiente interpretación:

- **Signo**, es positivo, que cual nos indica la existencia de una relación directamente proporcional entre la calidad de servicio alimentaria y la satisfacción de los pacientes. En el diagrama de dispersión se observa que las puntuaciones obtenidas se alinean con la línea de regresión la cual tiene pendiente positiva.
- **Intensidad**, la estadística de correlación “r” de Pearson tiene como un pre requisito que los datos sigan distribuciones normales; al haber cumplido este supuesto se ha determinado que su valor es de 0,871 que evidentemente dista de forma significativa respecto del cero, tal como se observa en la siguiente gráfica.



**Gráfico 1.** Diagrama para la intensidad de la correlación entre las variables.

**Fuente:** Software estadístico.

- **Tipificación**, el coeficiente de correlación “r” de Pearson  $r=0,81$  lo interpretamos de acuerdo a la tipificación de Hernández (2014) que la tipifica de acuerdo con la tabla 9 como una correlación *positiva considerable* entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes.

**Tabla 1.** Valores para la interpretación del coeficiente de correlación.

-1.00	=	correlación negativa perfecta.
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil.
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández. (2014, p. 305)

- **Poder de predicción**, usamos la estadística de bondad de ajuste  $R^2=0,66$  que indica la proporción que la variable *calidad de servicio de alimentación* explica las variaciones de la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica.

El proceso de verificación de la hipótesis muestra que la correlación obtenida de 0,81 realmente es diferente de cero, tanto así que se la considera significativa al nivel de  $\alpha=0,05$  por tanto nuevamente se confirma el hecho de la presencia de una relación directamente proporcional entre las variables.

Al categorizar los datos según la escala de Likert se tienen las actitudes de los pacientes del Hospital frente a la calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes; el 11,4% de casos tienen calidad de servicio muy desfavorable y satisfacción de los pacientes muy desfavorable y el 20,5% tienen calidad de servicio muy favorable y satisfacción de los pacientes muy favorable.

Bajo estos argumentos se ha dado cumplimiento al objetivo general de la investigación, la misma que debe traducirse en el cumplimiento de los cuatro objetivos específicos.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la confiabilidad y la satisfacción de los pacientes es de 0,78 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva considerable y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Estos resultados se reflejan en la percepción de los pacientes hacia el menú más saludable, con buena temperatura, condición adecuada y sabor agradable; asimismo el paciente valora el buen trato del personal, su presentación y el respeto hacia ellos.

En cuanto al cumplimiento del segundo objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes es de 0,74 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva media y la docimasia de hipótesis muestra que dicha correlación es significativa. Estos resultados se reflejan fundamentalmente en la percepción de los pacientes hacia la atención y el horario de la misma forma el trato técnico de los trabajadores del Hospital.

En el cumplimiento del tercer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la tangibilidad y la satisfacción de los pacientes es de 0,70 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva media y la docimasia de hipótesis muestra que dicha correlación es significativa. De igual manera estos resultados muestran la condición de los profesionales del Hospital, su presentación y la variedad de profesiones que tienen.

Finalmente, para el cumplimiento del cuarto objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes es de 0,69 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva media y la docimasia de hipótesis muestra que dicha correlación es significativa. De igual manera estos resultados muestran las expectativas de los pacientes, su grado de accesibilidad y fundamentalmente sus preferencias.

Al contrastar los resultados con los obtenidos por Herrera (2016) quien hace un estudio de la satisfacción de los pacientes hospitalizados con las dietas basales y terapéuticas en centros sanitarios públicos obtenido resultados favorables o positivos, que evidentemente se complementa con nuestros resultados que reflejas la satisfacción de los usuarios.

De la misma manera con Meza (2016) quien emplea un instrumento muy especializado para medir la satisfacción de los pacientes del Seguro Social de Lima,

Perú; similares resultados son los obtenidos en nuestros trabajos en lo referente a la satisfacción de los pacientes del Hospital Regional.

Finalmente, con Pari y Lihua (2015) quienes realizaron un trabajo referido a la composición de dietas y nivel de satisfacción sobre servicio del comedor en estudiantes, sedé central Universidad Nacional de Huancavelica. Esos resultados ponen evidencia que existe media satisfacción en los estudiantes del servicio del comedor universitario y refuerzan el hecho que la percepción de la satisfacción está en función de la calidad de alimentos y el trato del personal encargado.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la calidad de servicio de alimentación tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,811 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es  $P(t>8)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 15,9% de los pacientes consideran que la calidad de servicio es muy desfavorable, el 11,4% la consideran favorable, el 40,9% la consideran favorable. Asimismo, el 15,9% tienen una satisfacción muy desfavorable, el 22,7% desfavorable, el 40,89% favorable y el 20,5% muy favorable.
2. Se ha determinado que la calidad de servicio de alimentación en su dimensión confiabilidad tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,78 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es  $P(t>8)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 15,9% de los pacientes consideran que la confiabilidad es muy desfavorable, el 13,6% la consideran desfavorable, el 38,6% la consideran favorable y el 31,8% la consideran muy favorable.
3. Se ha determinado que la calidad de servicio de alimentación en su dimensión seguridad tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,74 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es  $P(t>7)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es

significativa. En el 13,6% de los pacientes consideran que la seguridad es muy desfavorable, el 18,2% la consideran desfavorable, el 27,3% la consideran favorable y el 40,9% la consideran muy favorable.

4. Se ha determinado que la calidad de servicio de alimentación en su dimensión tangibilidad tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,70 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es  $P(t>6)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 15,9% de los pacientes consideran que la tangibilidad es muy desfavorable, el 22,7% la consideran desfavorable, el 18,2% la consideran favorable y el 43,2% la consideran muy favorable.
5. Se ha determinado que la calidad de servicio de alimentación en su dimensión empatía tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,69 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es  $P(t>6)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 22,7% de los pacientes consideran que la confiabilidad es muy desfavorable, el 13,6% la consideran desfavorable, el 22,7% la consideran favorable y el 40,9% la consideran muy favorable.

## **CAPITULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

6.1 Se sugiere aplicar instrumentos que permitan conocer la calidad de servicio de alimentación que brinda el Hospital, con la finalidad de analizar y gestionar la mejora del servicio con el fin de satisfacer a los pacientes.

6.2 se recomienda a todo el personal del hospital en especial al personal del servicio de alimentación brindar un trato humano a los pacientes otorgándoles confianza y seguridad, demostrando empatía a cerca de sus problemas de salud, haciendo que perdure la responsabilidad y la atención personalizada.

6.3 Emplear el presente estudio como nuevo conocimiento y fuente de información para realizar otros trabajos de investigación relacionados con el tema.

## CAPITULO VII

### REFERENCIAS

- Andia, C., Pineda, A., Sottec, V., Ramirez, J., Molina, M., & Romero, Z. (2002). *Satisfaccioon del usuario de los servicios de consulta etxerna del Hospital I Espinar*.
- Cantu, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mexico: McGraw Hill.
- De los Rios, J., & Avila, T. (2004). Algunas consideraciones en el analisis del concepto: Satisfaccion del paciente. *Investigacion y Educacion en Enfermeria*, 128-137.
- Donabedian, A. (1995). Continuidad y cambio en la busqueda de la calidad: en calidad de atencion a la salud. *Sociedad Mexicana de calidad de atencion a la salud*, 8 y 9.
- Duarte, J. (2015). calidad de servicio. *Universitat Autonoma de Barcelona*, 2-6.
- Dueñas, O. (2012). Dimensiones de la calidad en los servicios de salud. 3.
- Duque Oliva, J. (2005). INNOVAR. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 67.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2010). *Los paradigmas de la investigacion cientifica*. Mexico.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera, M. (2016). *Grado de satisfaccion de los pacientes hospitalizados con las dietas basales y terapeuticas en centros sanitarios publicos*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

- Huiza, G. (2012). *Satisfaccion del usuario externo sobre la calidad de atencion de salud en el Hospital de la base naval*. Callao, Peru.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Direccion de Marketing*. Mexico: Pearson Educacion.
- M, L. s. (2004). La evolucion de la alimentacion hospitalaria. *Revista de Humanidades*, 45-56. Obtenido de [http://www.joseluispuerta.es/revista/v3n1/La\\_evolucion\\_de\\_la\\_alimentacion\\_hospita\\_laria.pdf](http://www.joseluispuerta.es/revista/v3n1/La_evolucion_de_la_alimentacion_hospita_laria.pdf).
- Marriner, A. (1999). *Modelos y teorias de enfermeria*. España: 4ta. Harcourt.
- Meza, J., & Ortiz, F. (2015-2016). *Satisfaccion con el servicio de alimentacion del area de traumatologia en pacientes de un hospital publico del seguro social de Lima, Peru y sus factores asociados*. Lima, Peru: Universidad Peruana de ciencias Aplicadas.
- OMS. (2012). *Organizacion Mundial de la Salud; Organizacion Panamericana de la Salud*. Obtenido de Organizacion Mundial de la Salud; Organizacion Panamericana de la Salud: [https://www.paho.org/arg/index.php?option=com\\_content&view=article&id=28:preguntas-frecuentes&Itemid=142](https://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=28:preguntas-frecuentes&Itemid=142)
- Pari Lizana, L. L. (2015). *Composicion de dietas y nivel de satisfaccion sobre servicio del comedor en estudiantes, sede central*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Pezoa, M. (2013). Satisfaccion y calidad percibida en la atencion de salud hospitalaria. *Departamento de estudios y desarrollo*, 6-8.
- Rey, C. (2000). La satisfaccion del usuario: Un concepto en alza. *Facultad de biblioteconomia y documentacion*, 139-140.
- Sydner, Y. F. (9 de Mayo de 2005). *La provision de alimentos y la situacion en la atencion de los ancianos*. Obtenido de [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365277X.2004.00577.x/abstract?userIsAuthenticated=false&deniedAccessCustomised Message=](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365277X.2004.00577.x/abstract?userIsAuthenticated=false&deniedAccessCustomisedMessage=).
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de sevicios: un enfoque de integracion del cliente a la empresa*. Mexico: Mc Graw Hill.

## **ANEXOS**

### **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

#### **1. TITULO:**

**Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú – 2018**

#### **2. AUTOR**

Br. Quispe Pari, Betty Mónica

Correo: monicaqp611@gmail.com

#### **3. RESUMEN**

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, la población fue el total de pacientes que reciben el servicio de alimentación, teniendo una muestra de 44 pacientes siendo un muestreo no probabilístico. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario para la calidad y satisfacción, por lo que el instrumento de medición fue en base a la escala de Liker. Para la estadística descriptiva, se utilizó las tablas de frecuencia simple y de doble entrada, los diagramas de barras y de pilas. Para la parte inferencial se ha utilizado la estadística de correlación “r” de Pearson, finalmente el esquema clásico de Karl Pearson para la verificación de la significancia de las hipótesis de investigación mediante la estadística “t” de Student. Se obtuvo como resultado principal que la calidad de servicio de alimentación tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,811 que se tipifica como una correlación positiva considerable, la probabilidad asociada es  $P(t>8)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa.

#### **PALABRAS CLAVE:**

Calidad de servicio de alimentación, satisfacción del paciente, dimensión.

#### **4. ABSTRACT**

The objective of this thesis is to determine the relationship between the quality of food service and the satisfaction of patients at the Departmental Hospital of Huancavelica, 2018. The investigation is descriptive correlational type, the population was the total of patients receiving food service, having a sample of 44 patients being a non-probabilistic sampling. The data collection technique used was the survey with its instrument, the questionnaire for quality and satisfaction, so that the measurement instrument was based on the Liker scale. For the

descriptive statistics, the simple and double entry frequency tables, the bar and battery diagrams were used. For the inferential part, Pearson's "r" correlation statistic was used, finally the classic Karl Pearson scheme for the verification of the significance of the research hypotheses using the Student's "t" statistic. The main result was that the quality of the food service has a positive and significant relationship with the satisfaction of the patients of the Departmental Hospital of Huancavelica, 2018; the correlation identified is 0.811, which is typified as a considerable positive correlation; the associated probability is  $P(t > 8) = 0.0 < 0.05$ , so this correlation is significant.

**KEYWORDS:**

Quality of food service, patient satisfaction, dimension.

## **5. INTRODUCCIÓN**

La alimentación en los establecimientos de salud está en paralelo al desarrollo de los hospitales. La alimentación está constituido por situaciones especiales que se establecen en las instituciones (Sydner et al., 2005). La calidad de servicio de los alimentos por las dietas basales y dietoterapeúticos durante su permanencia se reconoce como decisivo en términos de satisfacción de los pacientes. Es importante conocer que la renovación hospitalaria es la comisionada de realizar y racionar las comidas para los pacientes ingresados. Básicamente su objetivo es cubrir las necesidades fisiológicas (apetito y energía), también los requerimientos nutricionales (soporte nutricional) y por tanto deben ser personalizados dependiendo de las características fisiopatológicas de cada paciente. Es por eso que la alimentación hospitalaria se contempla desde tres aspectos. Así el personal de salud (Nutricionista) analizara si el consumo de alimentos del paciente cubre sus requerimientos nutricionales, el economista abarcara en el costo de la alimentación y sobre la cantidad de alimento que se deshecha y a su vez, el paciente estará más interesado como estos puntos afecta su salud, su capacidad de decisión, la satisfacción de sus gustos, la presentación y temperatura de los platos, los horarios de las comidas (León. S, 2004)

La nutrición es considerada uno de los temas primordiales en los hospitales. A lo largo del siglo XX se ha obtenido cambios significativos en los hospitales por los avances tecnológicos, nuevos procedimientos médicos y quirúrgicos. Asimismo, se realizaron notables progresos en la alimentación hospitalaria, incluyendo nuevas tecnologías para la elaboración y racionalización de las comidas (Ars Medica. Revista de Humanidades 2004)

Por lo tanto la calidad del trato con los pacientes es un elemento importante para el logro en la satisfacción en las diferentes áreas de servicios de una entidad. Desde años anteriores los países desarrollados consideraron la apreciación de los usuarios de salud para definir la

concepción de calidad en la atención sanitaria. Esto ha accedido desarrollar los procesos en relación a los elementos que determinan la satisfacción y calidad percibida en la atención de salud. En este sentido, es importante considerar aspectos en la recuperación del usuario y no sólo el hecho de sanarse, también es necesario tomar otras variables que para el usuario son importantes, estas hacen que valoren la atención de salud, que necesitan y cuáles son sus perspectivas en relación de cómo debería ser atendido.

Para conocer la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el Hospital Departamental de Huancavelica, se propone desarrollar la investigación titulada “Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú - 2018”

## 6. METODOLOGÍA

**Tipo de estudio:** no experimental

**Diseño de investigación:** Descriptivo correlacional y transversal

**Identificación de variables:** **V1:** Calidad de servicio (confiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía). **V2:** Satisfacción del paciente (Humana, Técnico – científico, Entorno).

**Población:** todos los pacientes hospitalizados en el Hospital Departamental de Huancavelica, según fuente de registro de kardex de alimentación durante el 3 bimestre 2018.

**Muestra:** todos los pacientes hospitalizados que reciben el servicio de alimentación del Hospital Departamental de Huancavelica, hallándose 44 pacientes, de los servicios de medicina, cirugía y ginecología.

**Técnicas e instrumento de recolección de datos:** La técnica para la recolección de datos es la encuesta en la cual se realizó las preguntas a los pacientes hospitalizados. El instrumento utilizado es el cuestionario de encuesta

**Análisis de datos:** Se utilizó los programas estadísticos IBM SPSS versión 25 y el lenguaje de programación estadístico R 3.5 para procesar la información recolectada en relación a la variable y las dimensiones. Se presentarán los gráficos de barras y la interpretación respectiva.

## 7. RESULTADOS

Los resultados de la calidad de servicio de alimentación de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica. El 15,9% (7) de pacientes del Hospital consideran que la calidad de servicio es muy desfavorable, el 11,4% (5) considera que es favorable, el 40,9% (28) considera que es favorable y el 31,8% (14) considera que es muy favorable. Evidentemente está prevaleciendo el nivel favorable.

En cuanto a las dimensiones de calidad de servicio de alimentación se tiene que: [1] Confiabilidad: el 15,91% (7) considera que es muy desfavorable, el 13,6% (6) consideran que es

desfavorable, el 38,6% (17) consideran que es favorable y el 31,8% (14) consideran que es muy favorable. [2] Seguridad: el 13,6% (6) considera que es muy desfavorable, el 18,2% (8) consideran que es desfavorable, el 27,3% (12) consideran que es favorable y el 40,9% (18) consideran que es muy favorable. [3] Tangibilidad: el 15,9% (7) considera que es muy desfavorable, el 22,7% (10) consideran que es desfavorable, el 18,2% (8) consideran que es favorable y el 43,2% (19) consideran que es muy favorable. [4] Empatía: el 22,7% (10) considera que es muy desfavorable, el 13,6% (6) consideran que es desfavorable, el 22,7% (8) consideran que es favorable y el 40,9% (18) consideran que es muy favorable.

Los resultados de la percepción acerca de la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica; el 15,9% (7) de pacientes su satisfacción es muy desfavorable, el 22,7% (10) tienen una satisfacción desfavorable, el 40,9% (18) tienen una satisfacción favorable y el 20,5% (9) tienen una satisfacción muy favorable. Evidentemente está prevaleciendo la percepción favorable.

## 8. DISCUSIÓN

El resultado fundamental está referido al hecho que se ha identificado la correlación entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Departamental de Huancavelica, periodo 2018. La correlación identificada por técnicas de la estadística paramétrica, específicamente el coeficiente de correlación “r” de Pearson cuyo valor obtenido es 0,81 que tiene la siguiente interpretación:

**Signo**, es positivo, que cual nos indica la existencia de una relación directamente proporcional entre la calidad de servicio alimentaria y la satisfacción de los pacientes. En el diagrama de dispersión se observa que las puntuaciones obtenidas se alinean con la línea de regresión la cual tiene pendiente positiva.

**Intensidad**, la estadística de correlación “r” de Pearson tiene como un pre requisito que los datos sigan distribuciones normales; al haber cumplido este supuesto se ha determinado que su valor es de 0,871 que evidentemente dista de forma significativa respecto del cero.

**Tipificación**, el coeficiente de correlación “r” de Pearson  $r=0,81$  lo interpretamos de acuerdo a la tipificación de Hernández (2014) que la tipifica como una correlación *positiva considerable* entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes.

**Poder de predicción**, usamos la estadística de bondad de ajuste  $R^2=0,66$  que indica la proporción que la variable *calidad de servicio de alimentación* explica las variaciones de la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica.

El proceso de verificación de la hipótesis muestra que la correlación obtenida de 0,81 realmente es diferente de cero, tanto así que se la considera significativa al nivel de  $\alpha=0,05$  por tanto nuevamente se confirma el hecho de la presencia de una relación directamente proporcional entre las variables.

Al categorizar los datos según la escala de Likert se tienen las actitudes de los pacientes del Hospital frente a la calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes; el 11,4% de casos tienen calidad de servicio muy desfavorable y satisfacción de los pacientes muy desfavorable y el 20,5% tienen calidad de servicio muy favorable y satisfacción de los pacientes muy favorable.

Bajo estos argumentos se ha dado cumplimiento al objetivo general de la investigación, la misma que debe traducirse en el cumplimiento de los cuatro objetivos específicos.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la confiabilidad y la satisfacción de los pacientes es de 0,78 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva considerable y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Estos resultados se reflejan en la percepción de los pacientes hacia el menú más saludable, con buena temperatura, condición adecuada y sabor agradable; asimismo el paciente valora el buen trato del personal, su presentación y el respeto hacia ellos.

En cuanto al cumplimiento del segundo objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes es de 0,74 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva media y la docimasia de hipótesis muestra que dicha correlación es significativa. Estos resultados se reflejan fundamentalmente en la percepción de los pacientes hacia la atención y el horario de la misma forma el trato técnico de los trabajadores del Hospital.

En el cumplimiento del tercer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la tangibilidad y la satisfacción de los pacientes es de 0,70 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva media y la docimasia de hipótesis muestra que dicha correlación es significativa. De igual manera estos resultados muestran la condición de los profesionales del Hospital, su presentación y la variedad de profesiones que tienen.

Finalmente, para el cumplimiento del cuarto objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes es de 0,69 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva media y la docimasia de hipótesis muestra que dicha correlación es significativa. De igual manera estos resultados muestran las expectativas de los pacientes, su grado de accesibilidad y fundamentalmente sus preferencias.

Al contrastar los resultados con los obtenidos por Herrera (2016) quien hace un estudio de la satisfacción de los pacientes hospitalizados con las dietas basales y terapéuticas en centros sanitarios públicos obtenido resultados favorables o positivos, que evidentemente se complementa con nuestros resultados que reflejas la satisfacción de los usuarios.

De la misma manera con Meza (2016) quien emplea un instrumento muy especializado para medir la satisfacción de los pacientes del Seguro Social de Lima, Perú; similares resultados son los obtenidos en nuestros trabajos en lo referente a la satisfacción de los pacientes del Hospital Regional.

Finalmente, con Pari y Lihua (2015) quienes realizaron un trabajo referido a la composición de dietas y nivel de satisfacción sobre servicio del comedor en estudiantes, sedé central Universidad Nacional de Huancavelica. Esos resultados ponen evidencia que existe media satisfacción en los estudiantes del servicio del comedor universitario y refuerzan el hecho que la percepción de la satisfacción está en función de la calidad de alimentos y el trato del personal encargado.

## 9. CONCLUSIONES

Se ha determinado que la calidad de servicio de alimentación tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,811 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es  $P(t>8)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 15,9% de los pacientes consideran que la calidad de servicio es muy desfavorable, el 11,4% la consideran favorable, el 40,9% la consideran favorable. Asimismo, el 15,9% tienen una satisfacción muy desfavorable, el 22,7% desfavorable, el 40,89% favorable y el 20,5% muy favorable.

Se ha determinado que la calidad de servicio de alimentación en su dimensión confiabilidad tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Regional de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,78 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es  $P(t>8)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 15,9% de los pacientes consideran que la confiabilidad es muy desfavorable, el 13,6% la consideran desfavorable, el 38,6% la consideran favorable y el 31,8% la consideran muy favorable.

Se ha determinado que la calidad de servicio de alimentación en su dimensión seguridad tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,74 que se tipifica

como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es  $P(t>7)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 13,6% de los pacientes consideran que la seguridad es muy desfavorable, el 18,2% la consideran desfavorable, el 27,3% la consideran favorable y el 40,9% la consideran muy favorable.

Se ha determinado que la calidad de servicio de alimentación en su dimensión tangibilidad tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,70 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es  $P(t>6)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 15,9% de los pacientes consideran que la tangibilidad es muy desfavorable, el 22,7% la consideran desfavorable, el 18,2% la consideran favorable y el 43,2% la consideran muy favorable.

Se ha determinado que la calidad de servicio de alimentación en su dimensión empatía tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, año 2018; la correlación identificada es 0,69 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es  $P(t>6)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 22,7% de los pacientes consideran que la confiabilidad es muy desfavorable, el 13,6% la consideran desfavorable, el 22,7% la consideran favorable y el 40,9% la consideran muy favorable.

## 10. REFERENCIAS

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera, M. (2016). *Grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados con las dietas basales y terapéuticas en centros sanitarios públicos*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Meza, J., & Ortiz, F. (2015-2016). *Satisfacción con el servicio de alimentación del área de traumatología en pacientes de un hospital público del seguro social de Lima, Perú y sus factores asociados*. Lima, Perú: Universidad Peruana de ciencias Aplicadas.
- Pari Lizana, L. L. (2015). *Composición de dietas y nivel de satisfacción sobre servicio del comedor en estudiantes, sede central*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Sydner, Y. F. (9 de Mayo de 2005). *La provisión de alimentos y la situación en la atención de los ancianos*. Obtenido de: [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365277X.2004.00577.x/abstract?userIsAuthenticated=false&deniedAccessCustomised Message=](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365277X.2004.00577.x/abstract?userIsAuthenticated=false&deniedAccessCustomisedMessage=).

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

### PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Quispe Pari Betty Mónica, estudiante (X), egresado ( ), docente ( ), del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43385587, con el artículo titulado:

**“Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú – 2018”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Huancavelica, agosto 2018



---

Betty Mónica Quispe Pari

DNI: 43385587

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú – 2018

**AUTOR(ES):** Betty Mónica Quispe Pari

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación de calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica - 2018?</p> <p><b>Específicos:</b> 1¿Cuál es la relación de calidad de servicio de alimentación desde su dimensión confiabilidad y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica -2018? 2¿Cuál es la relación de calidad de servicio de alimentación desde su dimensión Tangibilidad y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica - 2018? 3¿Cuál es la relación de calidad de servicio de alimentación desde su</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018</p> <p><b>Específicos:</b> Determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación, desde la dimensión confiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica. Determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica. Determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del hospital Departamental de Huancavelica.</p>	<p><b>General:</b> La relación entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica es directa y significativa.</p> <p><b>Específicos:</b> 1. La relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión confiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica es directa y significativa. 2. La relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de</p>	<p><b>Correlacional:</b> Variable 1 Calidad de servicio Variable 2 Satisfacción del paciente</p>	<p><b>V1</b> La calidad consiste en coordinar con los consumidores detalladamente que son basados en una interacción personal. (Kotler, P. y Armstrong, G. 2012)</p> <p><b>V2</b> La satisfacción es el nivel de elección de una marca por parte de un consumidor individual o por un grupo de ellos. (Guiu, D. 2012)</p>	<p><b>Por su finalidad:</b> Básica <b>Por el enfoque:</b> Cuantitativa/ Cualitativa/Mixta <b>Por el Tipo:</b> No experimental <b>Por su carácter:</b> Correlacional/ Descriptiva <b>Por el alcance:</b> transversal</p>

<p>dimensión seguridad y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica -2018? 4¿Cuál es la relación de calidad de servicio de alimentación, desde su dimensión empatía y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica -2018?</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del hospital Departamental de Huancavelica.</p>	<p>Huancavelica es directa y significativa. 3. La relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del hospital Departamental de Huancavelica es directa y significativa. 4. La relación entre la calidad de servicio de alimentación desde su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del hospital Departamental de Huancavelica es directa y significativa.</p>			
---	--	---	--	--	--

✓ **INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN**

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

Estimado señor (a) el presente cuestionario, tiene por finalidad lograr información sobre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica

- El presente cuestionario es ANONIMO, por favor, responde con sinceridad.
- Lee atentamente cada ítem. Cada pregunta tiene cinco posibles respuestas.
- Responde a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro.

<b>PARA CALIDAD DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN</b>				
NUNCA	RARA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENUDO	SIEMPRE
1	2	3	4	5

**CALIDAD DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN**

N°	<b>DIMENSION DE CONFIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5
1	Recibe un menú saludable en el hospital					
2	los platos y bebidas calientes están a la temperatura correcta					
3	La comida que le sirven tiene buena presentación					
4	El sabor de las comidas es agradable					
N°	<b>DIMENSION DE SEGURIDAD</b>	1	2	3	4	5
1	La atención del personal del servicio de alimentación es buena					
2	Las comidas son servidas a las horas establecidas (con puntualidad)					
N°	<b>DIMENSION DE TANGIBILIDAD</b>	1	2	3	4	5
1	La bandeja, vajilla y cubiertos están limpios y en buenas condiciones de uso.					
2	La presentación de las bandejas es atractiva.					
3	La variedad de los menús es adecuada.					
N°	<b>DIMENSION DE EMPATIA</b>	1	2	3	4	5
1	Le han ofrecido algún alimento antes de dormir o entre comidas					
2	La alimentación del hospital cubre sus expectativas durante el tiempo de su estadía					
3	El personal atiende sus preferencias alimentarias					

PARA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES				
MUY BAJA	BAJA	NORMAL	ALTA	MUY ALTA
1	2	3	4	5

### **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES**

N°	DIMENSION HUMANA	1	2	3	4	5
1	El personal que sirve la comida le brinda un trato cordial y amable					
2	El personal que sirve la comida se encuentra uniformado y limpio					
3	El personal que sirve la comida respeta su tiempo de consumo de alimentos					
N°	DIMENSION TECNICO - CIENTIFICO	1	2	3	4	5
1	Recibe consejería relacionada con su dieta al ingreso o durante su estadía					
2	El tiempo disponible para el consumo de sus alimentos es suficiente					
3	Le otorgan sus alimentos de acuerdo a su diagnostico					
N°	DIMENSION DE ENTORNO	1	2	3	4	5
1	Los olores del hospital le impiden disfrutar de la comida					
2	La existencia de ruidos le impide disfrutar de la comida					
3	Las mesas donde consume sus alimentos está limpia					

## MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú – 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	RARA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENUDO	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b> La calidad consiste en coordinar con los consumidores detalladamente que son basados en una interacción personal. (Kotler, P. y Armstrong, G. 2012)	<b>CONFIABILIDAD</b> Es considerada como la habilidad de prestar un servicio tal como se ha prometido	Menú saludable	Recibe un menú saludable en el Hospital						X			X		X			
		Temperatura.	Los platos y bebidas calientes están a la temperatura correcta.							X		X		X			
		Condición	La comida que le sirven tiene buena presentación.							X		X		X			
		Sabor	El sabor de las comidas es agradable							X		X		X			
	<b>SEGURIDAD</b> Analiza el comportamiento del servicio prestado	Atención	La atención del personal del servicio es buena						X			X		X			
		Horario	Las comidas son servidas a las horas establecidas (con puntualidad)							X		X		X			
	<b>TANGIBILIDAD</b> Considera los elementos observables	Condición	La bandeja, vajilla y cubiertos están limpios y en buenas condiciones de uso.						X			X		X			
		Presentación	La presentación de las bandejas es atractiva.							X		X		X			
		Variedad	La variedad de los menús es adecuada.							X		X		X			
	<b>EMPATIA</b> Considera que la atención al usuario sea individualizada	Accesibilidad	Le han ofrecido algún alimento antes de dormir o entre comidas						X			X		X		X	
		Expectativa	La alimentación del hospital cubre sus expectativas durante el tiempo de su estadía.							X		X		X			
		Preferencias	El personal atiende sus preferencias alimentarias							X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				MUY BAJA	BAJA	NORMAL	ALTA	MUY ALTA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>SATISFACCION DEL PACIENTE</b> La satisfacción es el nivel de elección de una marca por parte de un consumidor individual o por un grupo de ellos. (Guiu, D. 2012)	<b>HUMANA</b> Es la apariencia principal que el personal ofrece una eficiente atención garantizando el cuidado de un ser humano	Buen trato	El personal que sirve la comida le brinda un trato cordial y amable								X		X		X			
		Presentación	El personal que sirve la comida se encuentra uniformado y limpio						X		X		X		X			
		Respeto	El personal que sirve la comida respeta su tiempo de consumo de alimentos								X		X		X			
	<b>TECNICO – CIENTIFICO</b> Indica que las circunstancias locales que pueden intervenir en la evaluación de la atención técnica	Educación	Recibe consejería relacionada con su dieta al ingreso o durante su estadía.								X		X		X			
		Tiempo	El tiempo disponible para el consumo de sus alimentos es suficiente						X		X		X		X			
		Conocimiento	Le otorgan sus alimentos de acuerdo a su diagnostico								X		X		X			
	<b>ENTORNO</b> Condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo.	Limpieza	Los olores del hospital le impiden disfrutar de la comida								X		X		X			
		Tranquilidad	La existencia de ruidos le impide disfrutar de la comida								X		X		X			
		Ambiente	El lugar donde come le impide disfrutar de la comida						X		X		X		X			

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente”

**OBJETIVO:** “Conocer la calidad de servicio de alimentación y satisfacción del paciente”.

**DIRIGIDO A:** Pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Choque Rodríguez Diana

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Mg. Gestión de Servicios de Salud

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

# BASE DE DATOS

N	CALIDAD DE SERVICIO DE ALIMENTACION												SATISFACCIÓN DEL PACIENTE									
1	4	5	4	5	5	4	4	5	2	5	4	4	5	2	4	2	5	5	3	3	4	2
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	3	3	2	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3
6	1	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2
7	2	2	1	2	1	5	2	1	1	2	4	1	4	1	3	1	2	1	2	1	2	1
8	4	5	5	4	2	2	4	4	4	4	1	3	4	5	4	4	2	4	2	5	4	5
9	3	4	1	5	4	3	3	2	4	2	4	4	1	5	3	3	5	4	3	3	5	3
10	4	2	5	3	4	3	5	1	4	4	5	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2
11	5	4	4	4	5	1	4	4	4	4	2	2	1	4	2	4	2	3	4	5	4	3
12	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5
13	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5
14	2	4	5	2	1	4	5	2	2	2	4	1	5	2	2	2	2	4	3	2	1	2
15	2	4	3	1	2	1	2	1	4	3	4	1	2	4	2	4	2	4	3	4	3	5
16	1	1	4	1	4	2	2	1	2	2	1	1	3	2	4	4	4	4	3	2	4	3
17	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
18	4	4	5	5	2	5	2	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	2	2	2
19	5	2	3	5	1	4	5	4	5	4	5	2	4	2	5	4	5	5	2	2	2	4

20	1	1	3	4	4	3	4	3	1	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2
21	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	2	2	3	1	1	3	4	3	3
22	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
23	4	5	1	2	4	3	4	4	4	5	4	4	1	2	1	4	1	4	3	2	1	2
24	4	3	2	4	3	5	4	5	1	2	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4
25	3	1	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	2	1	1	2	5	3	2	3	2
26	2	4	3	4	4	3	1	4	4	1	4	3	4	1	3	4	2	1	3	4	1	2
27	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	3	2	3	2	4	5	2	3	3	2	4	3
28	4	2	4	2	2	3	2	5	4	2	1	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2
29	5	3	3	5	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4
30	2	1	1	2	4	2	1	2	1	5	1	4	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
31	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4
32	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5
33	2	2	2	2	1	2	2	1	4	1	1	2	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3
34	4	4	4	2	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	5	3	3	4
35	4	4	4	5	5	4	1	4	2	5	5	4	5	2	4	5	5	3	3	3	4	2
36	4	4	4	4	3	5	4	1	5	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	4
37	4	2	3	2	2	2	4	2	1	2	1	3	1	2	2	2	3	1	2	2	4	2
38	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
39	1	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	5	3	2	2	3	4	5	3	2	4	2
40	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	5	4	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4

42	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
43	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2	4
44	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	5	3	2	5	5	3	4	3	3

