

**Gastronomía hospitalaria para mejorar la satisfacción de  
los usuarios del servicio de obstetricia del hospital  
Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

**Br. García Lombardi, Nancy Elizabeth**

**ASESOR:**

**Mg. Campana Añasco, Teresa**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las prestaciones asistenciales**

**PERÚ- 2016**

---

**Dra. Méndez Lizarbe Gliria**  
**Presidenta**

---

**D.B.A. Sotelo Estacio Carlos**  
**Secretario**

---

**Mg. Campana Añasco Teresa**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de Investigación se la dedico a mi querido hijo Ricardo quien en todo momento me brindó su apoyo y entendió mis ausencias

### **Agradecimientos**

En primer lugar agradezco a Dios por la fuerza de voluntad que me dio para realizar la maestría así como a mi compañera Mary Toledo que me inscribió en esta aventura de conocimientos, a la Sra. Edi que me apoyo en todo momento a mis colegas Mirko y July, a mis amigos Miguel, Carolina, Juan y Angélica y especialmente a mi amigo César Avalos, quienes me ayudaron a culminar este gran proyecto de mi vida.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Nancy Elizabeth García Lombardi, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08371218 con la tesis titulada: “ La Gastronomía Hospitalaria para mejorar la satisfacción de los usuarios del servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen - Enero del 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para tener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, abril del 2016

---

Nancy Elizabeth García Lombardi  
DNI N° 08371218

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “La Gastronomía Hospitalaria para mejorar la satisfacción de los usuarios del servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Enero del 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, fundamentación científica, técnica y humanística, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

En el Cuarto Capítulo se presenta la Discusión, en el quinto las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos.

En el Sexto capítulo se señalan las recomendaciones de la presente investigación.

Finalmente en el Capítulo Séptimo las Referencias y los Apéndices.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, se recibe con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez sirva la presente investigación de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

---

Nancy Elizabeth García Lombardi

DNI N° 08371218

## Lista de contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3. Justificación	25
1.4. Problema	27
1.5. Hipótesis	28
1.6. Objetivos	29
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>30</b>
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	33
2.4. Tipos de estudio	34
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	35
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Métodos de análisis de datos	39
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>40</b>
3.1. Resultado descriptivos	41
3.2. Resultados Inferenciales	47

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	52
<b>V. CONCLUSIONES</b>	57
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	60
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	62
<b>APÉNDICES</b>	66
Apéndice A: Matriz de consistencia	67
Apéndice B: Consentimiento informado y Cuestionario de satisfacción Del usuario	69
Apéndice C: Módulo de Capacitación para Gastronomía Hospitalaria	73
Apéndice D: Base de datos – Resultados Pre y Pos test del nivel de Satisfacción de los usuarios	83
Apéndice E: Carta de presentación y Certificado de validez de los Instrumentos	88
Apéndice F: Artículo científico	93



**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1: Operacionalizacion de la variable Satisfacción	32
Tabla 2: Estadísticos de la variable demográfica Edad	35
Tabla 3: Estadísticos de la variable demográfica Área de hospitalización	36
Tabla 4: Frecuencias de Número de gestaciones	36
Tabla 5: Baremos de Variable satisfacción y dimensiones	37
Tabla 6: Análisis de consistencia interna de la variable satisfacción	37
Tabla 7: Validación de instrumento Cuestionario de la Satisfacción del Usuario ante la Implementación de la gastronomía hospitalaria	38
Tabla 8: Análisis de ítem-test de la variable Satisfacción	39
Tabla 9: Satisfacción del usuario antes y después de la implementación de la Gastronomía hospitalaria.	41
Tabla 10: Dimensión Confiabilidad antes y después de la implementación de la Gastronomía Hospitalaria	42
Tabla 11: Dimensión Capacidad de respuesta antes y después de la Implementación de la Gastronomía Hospitalaria	43
Tabla 12: Dimensión Seguridad antes y después de la implementación De la Gastronomía Hospitalaria	44
Tabla 13: Dimensión Elementos tangibles antes y después de la Implementación de la Gastronomía Hospitalaria	45
Tabla 14: Dimensión Empatía antes y después de la implementación de la Gastronomía Hospitalaria	46

- Tabla 15: Prueba los Rangos de Wilcoxon pretest y postest de implementar la gastronomía hospitalaria en la atención de los usuarios del servicio de obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. 47
- Tabla 16: Prueba de los Rangos de Wilcoxon pretest y postest de implementar la gastronomía hospitalaria en su dimensión confiabilidad en la atención de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. 48
- Tabla 17: Prueba de los Rangos de Wilcoxon pretest y postest de implementar la gastronomía hospitalaria en su dimensión capacidad de respuesta en la atención de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. 49
- Tabla 18: Prueba de los Rangos de Wilcoxon pretest y postest de implementar la gastronomía hospitalaria en su dimensión seguridad en la atención de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. 49
- Tabla 19: Prueba de los Rangos de Wilcoxon pretest y postest de implementar la gastronomía hospitalaria en su dimensión elementos tangibles en la atención de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. 50
- Tabla 20: Prueba de los Rangos de Wilcoxon pretest y postest de implementar la gastronomía hospitalaria en su dimensión empatía en la atención de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. 51

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Satisfacción de los usuarios antes y después de la implementación de la Gastronomía Hospitalaria	41
Figura 2: Dimensión Confiabilidad antes y después de la implementación de la Gastronomía Hospitalaria	42
Figura 3: Dimensión Capacidad de respuesta antes y después de la Implementación de la Gastronomía Hospitalaria	43
Figura 4: Dimensión Seguridad antes y después de la implementación de la Gastronomía Hospitalaria	44
Figura 5: Dimensión Elementos tangibles antes y después de la Implementación de la Gastronomía Hospitalaria	45
Figura 6: Dimensión Empatía antes y después de la implementación De la Gastronomía Hospitalaria	46

## Resumen

El objetivo: de la investigación fue mejorar la satisfacción de los pacientes del área de obstetricia a través de la implementación de la gastronomía hospitalaria. En relación a la metodología: se realizó la validación del contenido de los ítems del instrumento, validez de constructo y se obtuvo la confiabilidad. La muestra fue de 73 pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia. El diseño de la investigación fue Pre Experimental, transversal cuantitativo. En los resultados: se pudo observar que con la implementación de la Gastronomía Hospitalaria hubo una mejora de la satisfacción en los usuarios, en el pre test fue de 90,4% a 98,6% en el pos test y hubo una reducción en la percepción de regular del 9,6% en el pre test a 1,4% en el pos test. Se pudo concluir que existe una relación alta y positiva antes y después de la implementación Gastronomía Hospitalaria, al igual que resultados positivos entre las dimensiones Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Elementos tangibles y Empatía.

**Palabras claves:** Gastronomía Hospitalaria, satisfacción, Nutrición, Paciente - usuario.

## Abstract

The objective of the research was achieved through the implementation of hospital food improves patient satisfaction obstetrics area. Regarding the methodology: content validation of the instrument items was performed, construct validity and reliability was obtained. The sample consisted of 73 patients Obstetrics Service Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital by non-probability convenience sample. The research design was Pre Experimental, quantitative cross. Results: it was observed that with the implementation of the Hospitaller Gastronomy was an improvement of user satisfaction in the pretest was 90.4% to 98.6% in the post-test and there was a reduction in regular perception of 9.6% in the pretest to 1.4% in the post test. It was concluded that there is a strong and positive relationship before and after implementation Gastronomy Hospital, as well as positive results between dimensions Reliability, Responsiveness, Tangibles and Empathy.

**Keywords:** Gastronomy Hospital, satisfaction, Nutrition, Patient - user.