



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021

**TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

García Gonzáles, Mervin Hernán (ORCID: 0000-0003-2379-9989)

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios

A mi amado Dios que nunca me soltó de sus manos, me concedió salud, fortaleza y la sabiduría necesaria para culminar mi tesis y así cumplir una de mis metas más anheladas.

A mi adorada mamita Sarita.

Por haberme criado con los mejores valores, enseñándome que todo se puede lograr con sacrificio y esfuerzo, por seguir dándome su apoyo incondicional desde el cielo.

A mi familia

Por siempre apoyarme en cada meta que me planteo, por ser mi fuente de inspiración para seguir creciendo como profesional, a mis padres por formarme con disciplina y amor, a mi hermano por su apoyo incondicional.

Mervin García Gonzáles

Agradecimiento

A mi asesora Dra. *Miryam Lora Loza*

Por su gran dedicación, paciencia y sobre todo disponibilidad para guiarnos de gran manera en las diferentes etapas de la investigación, por su apoyo constante para lograr culminar le tesis de manera correcta.

A la Universidad César Vallejo

A mis docentes y compañeros de la Maestría, grandes profesionales que contribuyeron en la obtención de conocimientos nuevos que me permitirán crecer y desarrollarme como profesional, y lograr un mejor desempeño en beneficio de los pacientes y población en general.

Al personal asistencial del Hospital de Apoyo Cajabamba

Por su tiempo y apoyo para poder recolectar datos de mi trabajo de investigación, tanto a las colegas del servicio de Nutrición y dietética, técnicos dietistas como personal asistencial en general.

Mervin García Gonzáles

Índice de contenidos

Pág.

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.2 Variable y operacionalización	14
3.3 Población y unidad de análisis	14
3.3.1 Población.....	14
3.3.2 Muestra	15
3.3.3 Muestreo	15
3.3.4 Unidad de análisis.....	15
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos:	18
3.6 Métodos análisis de datos:	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	

Índice de tablas

N°

Tabla 1	<i>Relación de la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.</i>	20
Tabla 2	<i>Relación de la calidad de la atención alimentaria y la dimensión confiabilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.</i>	21
Tabla 3	<i>Relación de la calidad de la atención alimentaria y la dimensión seguridad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021</i>	22
Tabla 4	<i>Relación de la calidad de la atención alimentaria y la dimensión tangibilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.</i>	23
Tabla 5	<i>Relación de la calidad de la atención alimentaria y la dimensión empatía inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID–19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.</i>	24

Resumen

En los difíciles tiempos durante la pandemia COVID-19, muchos procesos hospitalarios tuvieron que adaptarse a nuevas condiciones de funcionamiento; dentro de los procesos con mayor incidencia en la recuperación del paciente está la alimentación hospitalaria, la cual influye directamente en la recuperación del paciente. En tal sentido, el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de la atención alimentaria y la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19. Hospital de Apoyo Cajabamba. Se realizó una investigación descriptiva-correlacional y de diseño transversal. Este estudio involucró a 60 pacientes hospitalizados en los diferentes servicios de hospitalización y con diferentes tipos de dieta, aplicándoles la encuesta sobre calidad de la atención alimentaria y satisfacción del paciente hospitalizado. De esta manera, se encontró que la calidad de la atención alimentaria es buena (85%) y el paciente satisfecho representa un (85%); el paciente satisfecho con la confiabilidad representa un (84.97%); con la seguridad un (84.97%); con la tangibilidad un (84.94%) y con la empatía un (85%). Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa ($p < 0,001$) entre la calidad de servicio de la atención alimentaria y la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19, así como con la confiabilidad, seguridad, tangibilidad y empatía inherentes a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba.

Palabras Clave: *Calidad, alimentación, dieta, satisfacción, paciente.*

Abstract

In difficult times during the COVID-19 pandemic, many hospital processes had to adapt to new operating conditions; Among the processes with the highest incidence in the recovery of the patient is hospital nutrition, which directly influences the recovery of the patient. In this sense, the objective of the research was to determine the relationship between the quality of food care and the satisfaction of hospitalized patients during the COVID-19 pandemic. Cajabamba Support Hospital. A descriptive-correlational and cross-sectional design research was carried out. This study involved 60 hospitalized patients in the different hospitalization services and with different types of diet, applying the survey on quality of food care and satisfaction of hospitalized patients. In this way, it was found that the quality of food care is good (85%) and the satisfied patient represents (85%); the patient satisfied with the reliability represents a (84.97%); with security a (84.97%); with tangibility (84.94%) and with empathy (85%). Therefore, it is concluded that there is a significant relationship ($p < 0.001$) between the quality of service of food care and the satisfaction of hospitalized patients during the COVID-19 pandemic, as well as with reliability, safety, tangibility and empathy inherent to the satisfaction of hospitalized patients during the COVID - 19 pandemic. Cajabamba Support Hospital.

Keywords: Quality, food, diet, satisfaction, patient.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a raíz del contexto de la pandemia COVID-19, la alimentación en los centros hospitalarios ha ido tomando cada vez más relevancia, debido a que los pacientes han comprendido la importancia que tiene llevar una buena alimentación para recuperar su salud y, sobre todo, fortalecer el sistema inmunológico. Sin embargo, la Food and Agriculture Organization of the United Nations (2019) indica que alrededor del 90% de sistemas sanitarios a nivel mundial no están preparados para las necesidades y la demanda en cuanto a alimentación hospitalaria requiere el afrontar la pandemia COVID-19. En efecto, la infección por SARS-CoV-2 llamada COVID-19 está modificando la manera de enfocar la atención sanitaria a nivel mundial, así pues, la alimentación hospitalaria no es ajena a estos cambios (Lavianno et al. 2020). Esta patología lo ocasiona un grupo viral conocido como coronavirus. Dichos virus causan complicaciones en las vías respiratorias con distintos grados de severidad (por ejemplo, el Severe Acute Respiratory Syndrome o SARS del 2003) (World Health Organization, 2020).

De hecho, la infección por el SARS-CoV-2 ha llevado a implementar mejoras en los procedimientos hospitalarios por la coyuntura en salud; así como, múltiples áreas transversales que son inherentes a la atención de pacientes han adoptado, a partir de su experiencia, sus protocolos para mitigar o evitar el riesgo. Dentro de dichas áreas tenemos centros de producción de dietas hospitalarias; a estos también se les denomina como servicios de alimentación y su propósito es manufacturar alimentos y vigilar todos los procedimientos que se realizan durante la cadena productiva. En este sentido, se puede decir que se inicia con la planificación y acopio de materias primas hasta el suministro de la dieta hospitalaria al paciente, además de elaborar regímenes dieto terapéuticos para los pacientes hospitalizados, también se prepara menús para el personal sanitario, que día a día están en su labor de velar por la vida de los pacientes hospitalizados y los que están en observación o aislados por sospecha de COVID-19 o que ya fue confirmado su diagnóstico y requieren de soporte y control o monitoreo respiratorio continuo para su tratamiento. (Bejarano, 2020)

Cabe señalar que durante la pandemia COVID-19, la contaminación se puede manifestar en los diversos servicios de alimentación por las personas que proveen el servicio e insumos. Así pues, las personas que trabajan en el área de servicio de alimentación deben tener mayor rigurosidad en las acciones para resguardar la seguridad de los pacientes y de ellos mismos como personal selecto. Esto se debe a que se mantiene un contacto directo con los diversos materiales necesarios para cumplir con la función como, por ejemplo, bandejas, vajillas y utensilios (Covarrubias et al. 2018).

Asimismo, el servicio alimentario a nivel hospitalario es reconocido como una mezcla de procedimientos correctamente estandarizados que implican materiales e ingredientes con la finalidad de diseñar, preparar y administrar una alimentación que sea de acorde al diagnóstico y a las necesidades nutrición terapéuticas de los pacientes. Así, de esta manera, se favorece el tratamiento y recuperación de los mencionados; por lo cual el servicio alimentario debe enfocarse entre los parámetros más significantes para evaluar la satisfacción del usuario en este caso el paciente respecto a la calidad de servicios sanitarios (Pino L 2016).

Por otro lado, lograr que la sociedad se empodere en el campo de la salud, con una asistencia inmediata, facilita al paciente hacer prevalecer el derecho a recibir una atención con calidad y a emitir un veredicto de la atención recibida, con el objetivo de cumplir sus expectativas. Ante lo expuesto, hay una tendencia en las instituciones por brindar en sus usuarios un juicio interno de satisfacción con los servicios que recibieron (Rebaza, 2020); por tanto, es crucial conocer cómo los pacientes perciben los servicios brindados para lograr identificar los puntos débiles y transformarlos en situaciones para mejorar, obteniendo, de esta manera, una satisfacción integral del paciente. Desde esta perspectiva, los pacientes formarán parte de servicios de calidad, el cual es un indicador de gran importancia para la evaluación del éxito de una institución (Gutiérrez, 2010).

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) indicó que aproximadamente un millón de pacientes ingresan anualmente a clínicas y hospitales de todo el Perú; además, un estudio elaborado recientemente en

Latinoamérica por United for Clinical Nutrition indica que el 50% de los pacientes que se internan sufren de desnutrición hospitalaria, pero esta cifra se incrementa al 74.2% cuando se habla del área de cuidados intensivos, lo cual nos indica la importancia de la calidad de la alimentación hospitalaria (Contreras, 2018).

Asimismo, podemos decir que la satisfacción que se obtiene respecto a la atención brindada en el área de nutrición dentro del servicio de hospitalización se basa en múltiples elementos, entre los que se tienen: la forma en que se presenta y el tamaño de la ración, el olor y sabor de los alimentos, la atención que se recibe por parte de los servidores y los utensilios o menaje usado para ingerir los alimentos (Bejarano et ál.,2016); sumando, además, el contacto y relación entre el personal de nutrición y el paciente. Por consiguiente, la valoración del grado de aceptación de la dieta hospitalaria es importante, ya sea para reducir la malnutrición intra hospitalaria como para analizar los avances logrados en el servicio. (Rebaza, 2020). Debido a la gran importancia que conlleva tener un servicio alimentario de calidad y que este logre la satisfacción de quien recibe el alimento, surge la necesidad de realizar la presente investigación, planteándose como interrogante: ¿Existe relación entre la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19 en el Hospital de Apoyo Cajabamba 2021?

La justificación teórica del presente estudio se apoya en las investigaciones de Mira et al. (1998) que diseñó un instrumento para medir la calidad de atención a nivel hospitalario (SERVQHOS) y MINSA (2011) que diseñó un cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente a través de sus dimensiones (SERVQUAL). Por ello, el presente estudio buscará evaluar la calidad de la atención alimentaria y satisfacción del paciente hospitalizado. De este modo, se aportará con información a raíz de los resultados obtenidos y se planteará nuevas propuestas de mejora.

La valoración de la calidad de atención y la satisfacción del paciente en la actualidad se utilizan para buscar puntos críticos y corregir errores. En la presente investigación se aplicarán cuestionarios adaptados, por lo que se obtendrá un panorama veraz de las variables en estudio, con lo que se identificará vacíos,

errores y puntos críticos con el objetivo de optar por decisiones estratégicas que ayuden a mejorar la aceptación del servicio de alimentación.

La metodología y los saberes construidos pueden utilizarse para investigaciones sobre el ámbito dietético hospitalario y poder conocer la calidad de atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado en las diversas instituciones sanitarias y generar nueva información que incremente el grado de conocimientos sobre el tema en investigación. Así, el presente estudio logrará información verídica y confiable para el Hospital de Apoyo de Cajabamba para lograr un aumento en la calificación y adherencia del paciente respecto a su servicio de alimentación.

La presente investigación nos brindará valiosa información, haciendo uso de la aplicación de instrumentos previamente validados y valorados por la comunidad científica, por lo que los resultados serán veraces y brindarán información para un análisis más profundo en las investigaciones que tengan variables de estudio similares, permitiendo aumentar el nivel de las mismas.

Por lo expuesto, se plantea como hipótesis que sí existe relación significativa y directa entre la calidad de atención alimentaria y la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID–19 en el Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. En este sentido, tenemos como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de la atención alimentaria y la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021; y, además, como objetivos específicos tenemos: a) decretar la relación entre la calidad de la atención alimentaria con la dimensión confiabilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID–19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021, b) decretar la relación entre la calidad de la atención alimentaria con la dimensión seguridad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID–19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021, c) decretar la relación entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión tangibilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID–19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021 y d) decretar la relación entre la

calidad de la atención alimentaria y la dimensión empatía inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta una amplia recopilación de antecedentes a nivel internacional y nacional, los cuales van a servir para plasmar de manera objetiva el espíritu investigativo que embarga al autor, además, nos permite ayudar en la contrastación de los resultados obtenidos, ya que el contexto y el período de desarrollo son distintos.

Así, en el ámbito internacional, encontramos la investigación de Herrera (España, 2016), donde tuvo como objetivo obtener un valor, lo más cercano a la realidad, que permitiese evaluar lo satisfechos que estaban los pacientes frente a la alimentación recibida en cinco centros hospitalarios nacionales que usan sistema de línea fría refrigerada. En esta investigación, se utilizó un cuestionario muy diverso, el cual abarcaba diversas áreas involucradas de forma general la alimentación de un paciente durante su estancia hospitalaria y medir la influencia que tienen los aspectos personales en la evaluación general de su satisfacción frente al servicio alimentario recibido. Asimismo, se tenía en cuenta la influencia de las características organolépticas de las dietas servidas sobre dicha satisfacción. En este estudio, se determinó que no se evidencia divergencia entre la satisfacción de los pacientes frente a la alimentación recibida en los cinco centros hospitalarios que usan el procedimiento de línea fría refrigerada a comparación de los resultados logrados en distintos centros hospitalarios de diferentes ciudades del país que usan un procedimiento parecido, ni en otros hospitales a nivel mundial que usan el procedimiento común de línea caliente. Adicionalmente, se concluye que las características organoléptica y calidad sensorial de los alimentos son una forma usada para valorar la satisfacción, obteniendo como resultado que alrededor del 90% de los encuestados tienen un nivel de satisfacción alto o muy alto, valorando de forma eficaz todos los indicadores organolépticos del menú (sabor, variedad, elaboración, olor, cantidad, textura, forma y temperatura) a menudo o siempre.

Asimismo, Benítez et al. (España, 2016) en su estudio donde tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes frente a la alimentación hospitalaria; evaluar posibles factores asociados a un grado mayor de satisfacción.

Se realizó un trabajo descriptivo de diseño transversal. Se empleó una encuesta de 17 interrogantes. Se realizó la comparación del nivel de satisfacción general en relación del apetito y tipo de dieta (T-Student y Krustal-Wallis o Test no paramétric). La muestra fue 1413 pacientes. Los resultados fueron que el 39,4% consumió dieta con sal. La alimentación hospitalaria en un 43% dijeron que fue como se esperaba, un 44,1% dijo que fue mejor de lo que se esperaba. El horario de servido fue adecuado para un 89,1%, el tiempo para comer fue suficiente para un 96,4%. En referencia a características de la dieta, valoraron como muy buenas o buenas un % parecido: sabor (56.3%), olor (65,5%), temperatura (70,4%), tamaño (75,9%), presentación (80,4%), cantidad (77,9%), la variedad (67,6%), calidad (73%). La evaluación general de la alimentación en un patrón de 1 a 10 fue de $6,8 \pm 2,3$. El apetito estuvo asociado a incremento significativo de satisfacción ($p < 0,01$). Conclusión: a pesar de que el nivel de satisfacción de la dieta fue aceptable, es necesario realizar modificaciones que incrementen su adherencia. El apetito estuvo asociado a un incremento significativo de la satisfacción general con la alimentación.

Por su parte, Arellano y Acosta (Ecuador, 2018), en su trabajo de investigación donde su objetivo fue evaluar los desperdicios alimentarios y las causas que los originan en el Hospital de Especialidades Eugenio Espejo durante abril – julio 2018. Realizaron una investigación observacional, descriptiva, cuantitativa y transversal, con una población de 416 y muestra de 300 pacientes hospitalizados, a los cuales se les realizó una encuesta y se ponderó los desechos de los alimentos del desayuno y almuerzo a lo largo de un mes, excepto en la unidad de cuidados intensivos. Se obtuvo como resultados que la cantidad de desperdicio alimentario del mes fue de 1266,78 Kg y la mayor cantidad (0,30 Kg) de desperdicios por paciente estuvo en Neurología, el nivel de satisfacción general predominante fue normal con un 62%. Se concluyó que los factores relacionados al grado de desperdicios alimentarios fueron: Duración de la estancia hospitalaria, entendimiento del tipo de dieta, grado de apetito, horarios de servido, variedad de las dietas, propiedades organolépticas, porción de comida, olores desagradables en el centro hospitalario y lugar donde se alistan los alimentos.

Por otro lado, el trabajo de Ugarelli (Perú, 2016) en su investigación su objetivo fue valorar el nivel de relación entre calidad de atención alimentaria y la satisfacción de los pacientes hospitalizados con el área de nutrición y dietética del Hospital Arzobispo Loayza. El estudio fue cuantitativo correlacional, de carácter básico, no experimental y de diseño transversal, la muestra lo conformaron 236 pacientes, el nivel de confiabilidad fue de 0,928, para la primera variable estuvo compuesta por 21 preguntas y para la segunda variable fue de 0,904 conformada por 20 preguntas. Se obtuvo como resultados que existe relación entre ambas variables de estudio ($r= 0,607$ y $p= 0,000$). Se concluye que hay relación directa y significativa ($r= 0,607$ y $p = 0,000$) entre calidad de atención alimentaria y satisfacción del paciente hospitalizado con el área de nutrición y dietética del Hospital Arzobispo Loayza. Lima 2016.

Así también, en el trabajo de investigación de Chávez (Callao, 2017) se presenta como objetivo evaluar el influjo que tiene la valoración de la calidad de atención alimentaria frente a la satisfacción de los pacientes hospitalizados. La investigación fue de tipo aplicativo, se utilizó el método Ex Post Facto y de carácter explicativo. La población la conformaron 150 pacientes internados. La muestra lo conformaron 109 pacientes hospitalizados a los cuales se les realizó la encuesta que estuvo conformada por 21 ítems, se usó la Escala de Likert con alternativas de réplica variada. Se procesó los resultados, posteriormente se procedió a realizar el contraste de hipótesis, usando la correlación de SPEARMAN, ya que las variables fueron ordinales. Por último, se concluyó que la valoración de la calidad de atención alimentaria interviene de forma adversa en la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro Hospitalario de San José, Distrito de Carmen de la Legua – Reynoso, Callao – Perú, 2017.

Por su parte, Chuquitaype y Roque (Arequipa, 2018) presentó, en su estudio, donde su objetivo fue valorar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado que recibió atención del personal del área de nutrición del Hospital III Goyeneche. Se desarrolló un estudio descriptivo y de diseño transversal. Se aplicó como instrumento una encuesta. Para el procesamiento estadístico se usó Tau de Kendal y Chi Cuadrada. La conformación de la población y la muestra fue de 200 pacientes

hospitalizados, los cuales sus edades oscilaban entre 17-75 años; varones (54%), el nivel de estudios del mayor % fue primaria y secundaria (68%), la estancia hospitalaria fue de 1 a 3 días (46%). Los resultados reflejaron que el 73.3% de pacientes manifestaron estar satisfechos moderadamente con la atención realizada por el profesional en nutrición. El 53.3% manifestó estar satisfecho de acuerdo a la dimensión interpersonal, el 60% dijo estar moderadamente satisfecho de acuerdo a la dimensión técnica, el 53.3% estuvo insatisfecho en la dimensión entorno. El 64.5% de los pacientes manifestaron estar moderadamente satisfechos respecto a la atención de la técnica de nutrición, el 48% en la dimensión interpersonal dijo estar satisfecho, el 52.5% dijo estar insatisfecho en la dimensión técnica, el 66% manifestó estar moderadamente satisfecho en la dimensión entorno. Por lo tanto, existe relación significativa entre el sexo respecto a la satisfacción de la atención otorgada por el personal de nutrición. En este sentido, se concluyó que los pacientes manifestaron estar moderadamente satisfechos con la atención brindada por parte del personal de nutrición.

Del mismo modo, Quispe (Huancavelica, 2018) plasma en su investigación el objetivo de evaluar la relación entre la calidad del servicio alimentario y la satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica. El estudio fue descriptivo, de carácter correlacional y para la población se consideró la totalidad de pacientes que son atendidos por el servicio alimentario, la muestra fue de 44 pacientes, utilizando un muestreo de tipo no probabilístico. Se usó como instrumento de recolección de datos la encuesta. Para el procesamiento estadístico, se usó tablas de frecuencia simple y de entrada doble, diagramas de barras y de pilas. Para el procesamiento estadístico se usó la prueba estadística de correlación "r" de Pearson, además se utilizó el esquema clásico de Karl Pearson, para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba "t" de Student. Se logró como resultado general que la calidad de servicio alimentario posee una relación significativa con la satisfacción de los pacientes; la correlación obtenida fue 0,811 que nos dice que hay correlación significativa, la probabilidad obtenida es $P(t > 8) = 0,0 < 0,05$, lo que significa que la correlación es significativa. Se concluyó que la calidad de servicio de alimentación posee una relación significativa y positiva en la satisfacción de los pacientes hospitalizados.

Finalmente, Rebaza (Trujillo, 2020) plantea como objetivo, en su investigación, realizar una comparación del impacto del COVID-19 en la percepción obtenida del paciente hospitalizado frente a la calidad de la atención nutricional en una muestra de ochenta pacientes pre pandemia y ochenta y cuatro pacientes durante de la pandemia, en el Hospital Belén de Trujillo; se hizo un estudio descriptivo comparativo de tipo no experimental, transversal de evolución de grupos, se utilizó el cuestionario SERVQUAL, reflejando que la percepción fue bueno en el 65% de pacientes antes del COVID-19 respecto a la calidad de atención nutricional, por intermedio de sus dimensiones se reflejó para la fiabilidad como regular un 42.5% y bueno para seguridad 77.5%, empatía 61.3%, capacidad de respuesta 50% y para aspectos tangibles 93.8%, a comparación de los pacientes durante el COVID-19 donde se interpretó que los encuestados perciben como regular (64.3%) la calidad de atención nutricional y a través de las dimensiones se logró una percepción regular 41.7% para fiabilidad, seguridad 52.4%, capacidad de respuesta 59.5%, respectivamente, para empatía malo 40.5% y para aspectos tangibles bueno 53.6%, se concluyó que el impacto del COVID-19 es muy significativo ($P < 0,01$) en la percepción que logra el paciente hospitalizado respecto a la calidad de la atención nutricional anterior y durante el COVID-19, en cada una de sus dimensiones.

Con el objetivo de tener una mejor óptica de las teorías y conceptos que se plasman en el estudio, se procede a realizar un análisis global de las variables en cuestión, se puede definir a la calidad de un servicio como el producto de la valoración de logro que juzga el consumidor; en pocas palabras, si el servicio satisface las necesidades del consumidor (Gutiérrez, 2010). De igual modo, la Organización Mundial de Salud (2012) plantea que la calidad representa un óptimo desempeño profesional con un preponderante nivel de satisfacción, cumpliendo con un uso correcto de los recursos que logra un cambio positivo en la salud del consumidor.

La evaluación de la calidad del servicio ha conllevado a múltiples discrepancias de criterio. Frecuentemente, se conocen 3 elementos de constructos

que sirven para valorar la calidad del servicio: satisfacción, calidad y valor. (Duque Oliva, 2005).

Para el estudio de la calidad del servicio y sus dimensiones, existe el modelo SERVQUAL, este es el modelo con mayor uso hasta la actualidad; también es un instrumento de valoración de los aspectos requeridos para evaluar la calidad de los servicios brindados. El modelo SERVQUAL posee un planteamiento convencional de valoración al usuario, que contempla que un usuario plantea lo que espera del servicio que busca mediante diversos medios, y una vez plasmado existe múltiples dimensiones que le van a permitir realizar una valoración de la calidad de servicio brindado. Asimismo, facilita abarcar a la evaluación a través de la valoración por apartado de las necesidades y juicios de un consumidor, apoyándose de los juicios hechos por los usuarios en el estudio. (Parasuraman, Zeithml y Berry, 1988).

Sin embargo, para evaluar la calidad de atención a nivel hospitalario surgían diversas incompatibilidades con el modelo SERVQUAL, por lo que surgió un modelo adaptado para su aplicación a nivel hospitalario denominado SERVQHOS, en el que se realizó ligeras modificaciones, sobre todo, en la escala. Teniendo la nueva escala de respuesta que fue diseñada de tal modo que una puntuación mayor se relaciona con un mejor nivel de calidad percibido, lo que hace ligero su entendimiento. A comparación de las puntuaciones SERVQUAL, altas puntuaciones SERVQHOS hacen mención a aspectos evaluados de forma positiva por los pacientes, ya que hacen referencia a aspectos del cuidado o del acompañamiento que fueron mejor de lo que ellos esperaban. Con dicho enfoque, se logra que la escala de respuesta sea más fácil de comprender para los pacientes, minorando las dificultades que la escala anterior de expectativas y percepciones poseía para una mayoría de personas. (Mira et al. 1998).

Por su parte, la satisfacción del usuario involucra vivencias de razón o cognoscitivas que tiene su proceder entre el parecido de lo que se espera y el accionar del servicio o producto brindado, también se relaciona a múltiples factores como las expectativas, aspectos culturales, valores éticos y morales, requerimientos personales y de la misma organización de salud. Estos aspectos

limitan que la satisfacción sea distinta para varios usuarios y para un mismo usuario en diversas situaciones. Adicionalmente, nos dicen que la finalidad de los servicios de salud es satisfacer los requerimientos de las personas y el análisis de la satisfacción es una estrategia de evaluación de la calidad para la atención sanitaria. (Atalaya, 2002).

Muchos de los procesos de satisfacción del usuario están condicionados por la actitud que se asume durante el proceso de atención y suelen dictar los parámetros a seguir, en el sentido de lo "ideal". Esto implica que la evaluación de la satisfacción del usuario con el servicio que recibió representa una suma compleja y variada de elementos discretos que se producen a través del proceso (Lee y Kim, 2020).

Esto ocasiona que lo que se evalúe sea un concepto amplio y complejo de definir, por lo que una sola calificación global no responda a una sola pregunta, como, por ejemplo, qué tan satisfechos estamos con ¿....? y, los sujetos, ante esta pregunta, respondan "muy satisfecho" o, "satisfecho", generando que los elementos medulares de la prestación de servicio no se fijen especialmente en algún campo en especial. Sin embargo, Parasuraman (1985) señaló que los elementos medulares deben ser identificados a través de la percepción de la fiabilidad, seguridad, tangibilidad, responsabilidad y empatía (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2004).

Dichos autores identifican a la satisfacción del usuario como la suma de los elementos medulares utilizados para representar factores típicos, posibles de ser percibidos, incluso a través de la atención alimentaria; la OMS/OPS 2020 reafirma esta postura en la actualidad, a partir de la idea de que una escala estandarizada de cada uno de estos elementos puede configurar una calificación veraz de la satisfacción del usuario (OMS/OPS, 2020).

Así, la fiabilidad dentro de las dimensiones de satisfacción del paciente hospitalizado observa los niveles de coordinación y orientación que se dan, diferenciando claridad y sencillez en los precedentes, el cumplimiento de los horarios, el respeto por el orden establecido para la alimentación y el

aprovisionamiento del nutricionista sobre la información necesaria del tratamiento del paciente (MINSA, 2011).

La seguridad, como dimensión de la satisfacción del paciente hospitalizado, evalúa elementos muy puntuales como la capacidad del personal de nutrición para respetar la privacidad del paciente o si en el proceso el nutricionista cumple con las expectativas para la resolución de los casos tratados. También valora la manera en que se absuelven las dudas o preguntas, es allí donde el nutricionista, a través de sus intervenciones dieto terapéuticas, puede inspirar confianza o desconfianza, seguridad o inseguridad, es decir, el impacto de la primera impresión es muy significativa para la valoración de la seguridad de los procesos de atención alimentaria (WHO, 2020).

Por su parte, la dimensión tangibilidad de la satisfacción del paciente hospitalizado se plasma como el proceso evaluador de la adecuación en el proceso de atención. En este contexto, se explican las condiciones de los equipos o utensilios utilizados durante la atención y los alimentos que se brindan en los mismos, de tal manera que su entendimiento condiciona el uso de cierto tipo de equipamiento y/o técnicas de trabajo para que el nutricionista asuma un trabajo coherente y que tenga amplia consideración por el paciente (Walker, 2020).

Por último, la dimensión empatía de la satisfacción del paciente hospitalizado se conoce como un proceso evaluativo del trato humano que recibe el paciente; así, aspectos culturales y religiosos, las consideraciones de gustos y preferencias o aberraciones y la medida en que el personal nutricionista las toma en cuenta y trata de incluirlas dentro de las indicaciones dieto terapéuticas (WHO, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Se realizó un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional y transversal. Se plantea gráficamente según (Hernández-Sampieri, 2018):

$$M \quad X_{(i=1)} \quad \underline{\quad r \quad} \quad Y^3_{(i=1)}$$

Dónde:

M = A la población en estudio

$X_{(i=1)}$ = Calidad de la tención alimentaria

$Y^3_{(i=1)}$ = Satisfacción del paciente hospitalizado

r = A la relación entre variables

3.2 Variable y operacionalización

Variable de Correlación 1: (Cuantitativa)

Calidad de la atención alimentaria

Variable de Correlación 2: (Cuantitativa)

Satisfacción del paciente hospitalizado

Dimensiones:

- Confiabilidad
- Seguridad
- Tangibilidad
- Empatía

3.3 Población y unidad de análisis

3.3.1 Población

Estuvo compuesta por la totalidad de pacientes que se les brinda el servicio alimentario durante la pandemia COVID-19, en el Hospital de Apoyo Cajabamba. Según la lista de ingresos de kardex del servicio de nutrición y

dietética, existen 60 pacientes atendidos durante el segundo trimestre del 2021.

3.3.1.1. Criterios de inclusión

- Pacientes hospitalizados en las diferentes áreas del Hospital.
- Pacientes que reciben algún tipo de dieta hospitalaria durante su estancia hospitalaria.
- Pacientes que brinden su consentimiento para participar de la investigación.

3.3.1.2. Criterios de exclusión

- Pacientes que están en NPO durante varios días y no reciben alimentación hospitalaria.
- Pacientes con incapacidad clínica para participar de la encuesta.

3.3.2 Muestra

Lo conformaron el 100 % de pacientes hospitalizados que recibieron el servicio alimentario durante la pandemia COVID–19, en el Hospital de Apoyo Cajabamba durante el segundo trimestre del 2021.

3.3.3 Muestreo

Se realizó un tipo de muestreo no probabilístico, por interés o asignación teniendo en cuenta el número total de la población.

3.3.4 Unidad de análisis

Pacientes que reciben alimentación durante la pandemia COVID–19, en el Hospital de Apoyo Cajabamba durante el segundo trimestre del 2021.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica usada para la recolección de datos es la encuesta tipo cuestionario.

3.4.2 Instrumentos

Cuestionario sobre la calidad de la atención alimentaria, creado por Mira et al. (1998). SERVQHOS; adaptado por García y Lora (2021). Consta de 19 ítems pensados para la evaluación de la calidad alimentaria, categorizando como bueno de 71 – 95 pts, regular de 46 – 70 pts y malo de 19-45 pts.

Cuestionario sobre la satisfacción del paciente hospitalizado, creado por MINSA (2011). SERVQUAL; adaptado por García y Lora (2021). Consta de 12 ítems, estructurado con 4 dimensiones: confiabilidad con 4 ítems, seguridad con 2 ítems, tangibilidad con 3 ítems y empatía con 3 ítems pensados para la evaluación de la calidad alimentaria, categorizando como bueno de 48 – 60 pts, regular de 30 – 47 pts y malo de 12-29 pts.

3.4.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez: Se logró a través del juicio de 5 jueces expertos con basta y amplia experiencia en el rubro dietario y clínico, los cuales evaluaron rigurosamente el grado de aplicabilidad del instrumento, una vez obtenido el aval de los jueces expertos se aplicó la fórmula estadística para la validez de Aiken, obteniendo 0.99 con lo cuál se obtuvo que el instrumento es válido.

Confiabilidad: Se realizó mediante una prueba piloto donde intervinieron 20 pacientes, a quienes se les realizó las encuestas. Ya obtenido los datos se pasó a procesar el análisis de fiabilidad mediante el estadístico profesional IBM SPSS, utilizando el alfa de cronbach para ambas encuestas, obteniendo una fiabilidad de 0.87 para la

encuesta de calidad de la atención alimentaria y 0.78 para la encuesta de satisfacción del paciente hospitalizado, con lo cual se determinó que el instrumento es confiable.

Cuadro 1 *Ficha Técnica del cuestionario calidad de atención alimentaria. Mira et al. (1998) SERVQHOS; adaptado por García y Lora (2021). Para ser aplicado en pacientes hospitalizados que reciben atención alimentaria.*

Nombre:	Encuesta de calidad de atención alimentaria.
Autor:	Mira et al. (1998); adaptado por García y Lora (2021).
Contexto	Atención alimentaria en hospitalización en la región Cajamarca
Validez	Validación interna: El cuestionario fue elaborado por Mira et al. (1998), mejorado por García y Lora (2021). Fue estructurado con 19 ítems para medir la calidad de la atención alimentaria. En el presente estudio se valida su estructura y contenido por haber sido adaptado para su aplicación en pacientes hospitalizados que recibían atención alimentaria en hospitalización en tiempos COVID – 19, la prueba en forma integral fue validada por 5 expertos: - Mg. Victoria Noriega Hurtado - Mg. Lilia Rodríguez Hidalgo - Mg. Margarita Vergara Plasencia - Dra. Irma Villajulca Eustaquio - Mg. Erika Zapata Chinchay Estos jueces expertos basados en objetividad, pertinencia, relevancia y claridad aprobaron la prueba con más del 90 % de concordancia.
Confiabilidad	Se realizó un estudio piloto con la participación de 20 pacientes que cumplían con los criterios de inclusión, encontrándose un Alfa de Cronbach = 0.871; resumen de procesamiento de casos N= 20 que representa el 100%.
Conclusión	Estando ante lo expuesto sobre el origen de la prueba, al veredicto de los profesionales expertos y a las cifras resultantes de la prueba piloto de confiabilidad mediante coeficiente Alfa de Cronbach apoyado en elementos categorizados mayores a 0.750 se dictamina que la prueba es apta para ser aplicada en el presente estudio.

Cuadro 2 *Ficha Técnica del cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado. MINSA (2011) SERVQUAL; adaptado por García y Lora (2021). Para ser aplicado en pacientes hospitalizados que reciben atención alimentaria.*

Nombre:	Encuesta de calidad de atención alimentaria.
Autor:	MINSA (2011) SERVQUAL; adaptado por García y Lora (2021).
Contexto	Atención alimentaria en hospitalización en la región Cajamarca
Validez	Validación interna: El cuestionario fue elaborado por MINSA (2011) SERVQUAL; mejorado por García y Lora (2021). Fue estructurado con 12 ítems para medir la calidad de la atención alimentaria. En el presente estudio se valida su estructura y contenido por haber sido adaptado para su aplicación en pacientes hospitalizados que recibían atención alimentaria en hospitalización en tiempos COVID – 19, la prueba de forma integral fue validada por 5 expertos: <ul style="list-style-type: none"> - Mg. Victoria Noriega Hurtado - Mg. Lilia Rodríguez Hidalgo - Mg. Margarita Vergara Plasencia - Dra. Irma Villajulca Eustaquio - Mg. Erika Zapata Chinchay Estos jueces expertos basados en objetividad, pertinencia, relevancia y claridad aprobaron la prueba con más del 90 % de concordancia.
Confiabilidad	Se realizó un estudio piloto con la participación de 20 pacientes que cumplían con los criterios de inclusión, encontrándose un Alfa de Cronbach = 0.780; resumen de procesamiento de casos N= 20 que representa el 100%.
Conclusión	Estando ante lo expuesto sobre el origen de la prueba, al veredicto de los profesionales expertos y a las cifras resultantes de la prueba piloto de confiabilidad mediante coeficiente Alfa de Cronbach apoyado en elementos categorizados mayores a 0.750 se dictamina que la prueba es apta para ser aplicada en el presente estudio.

3.5 Procedimientos:

Se solicitó la autorización requerida a la dirección del Hospital de Apoyo de Cajabamba, quienes permitieron que se aplique el instrumento ya aprobado. Antes de aplicar la encuesta se les hizo llenar el consentimiento informado,

indicándoles además el propósito de la investigación y lo valioso de su participación. Una vez obtenido el consentimiento para la participación en el estudio, se procedió a aplicar el cuestionario de forma ordenada y clara. Ya teniendo todas las encuestas solicitadas, se empezó a digitar la base de datos de los puntajes obtenidos en un Excel, para luego someterlo al estadístico profesional SPSS 26, según demanda de objetivos.

3.6 Métodos análisis de datos:

Las calificaciones obtenidas se evaluaron y valoraron de acuerdo a la categorización de las variables en investigación y los criterios para el cumplimiento de los objetivos específicos. Por lo que se otorga cifras digitales de diseño exclusivo para facilitar su análisis, utilizando el estadístico SPSS-26 en español.

3.7 Aspectos éticos

En la presente investigación, se empleó los principios de ética que se plantean en la pronunciación de Helsinki (2013), el acuerdo con el CIOMS (2005) y el informe de Belmont (1963). Dichos principios son: autonomía, justicia, creatividad y aplicabilidad. También se posibilita el acceder a los datos obtenidos de múltiples análisis hechos por los participantes de la investigación. También, se consideraron los procedimientos de ética requeridos por el comité de ética de la UCV y la verificación de no plagio Turnitin (AMM, 2018).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación de la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.

Satisfacción del paciente hospitalizado	Calidad de la atención alimentaria						Total	
	Mala		Regular		Bueno		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
No satisfecho	1	1.67	2	3.33	1	1.67	4	6.7%
Poco satisfecho	2	3.33	1	1.67	2	3.33	5	8.3%
Satisfecho	1	1.67	2	3.33	48	80	51	85%
Total	4	6.7%	5	8.3%	51	85%	100	100,0

			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención alimentaria	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Satisfacción del paciente	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

La tabla 1 muestra que la calidad de la atención alimentaria es Mala (6.7%), Regular (8.3%) y Buena (85%), mientras que la satisfacción de los pacientes hospitalizados tenemos No satisfecho (6.7 %), Poco satisfecho (8.3%) y Satisfecho (85%). También nos refleja que las variables en estudio están correlacionadas significativamente ($p < 0.001$) con un (SpR= ,615), lo que nos indica que hay relación directa entre la calidad de la atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba.

Tabla 2

Relación de la calidad de la atención alimentaria y la dimensión confiabilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.

Satisfacción confiabilidad	– dimensión	Calidad de la atención alimentaria						Total	
		Mala		Regular		Bueno		Nº	%
		Nº	%	Nº	%	Nº	%		
No satisfecho		1	1.67	2	3.33	1	1.67	4	6.67%
Poco satisfecho		1	1.67	1	1.67	3	5	5	8.34%
Satisfecho		3	5	1	1.67	47	78.3	51	84.97%
Total		5	8.34%	4	6.67%	51	84.97%	100	100,0

		Calidad	Satisfacción Confiabilidad
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
Satisfacción Confiabilidad	Satisfacción Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,473**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

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

La tabla 2 muestra que la calidad de la atención alimentaria es Mala (8.34%), Regular (6.67%) y Buena (84.97%), mientras que la satisfacción de los pacientes hospitalizados desde su dimensión confiabilidad, tenemos No satisfecho (6.67%), Poco satisfecho (8.34%) y Satisfecho (84.97%). También nos refleja que las variables en estudio están correlacionadas significativamente ($p < 0.001$) con un (SpR= ,473), lo que nos indica que hay relación moderada entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión confiabilidad inherente a la satisfacción del paciente hospitalizado durante la pandemia COVID–19. Hospital de Apoyo Cajabamba.

Tabla 3

Relación de la calidad de la atención alimentaria y la dimensión seguridad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.

Satisfacción – dimensión seguridad	dimensión	Calidad de la atención alimentaria						Total	
		Mala		Regular		Bueno		Nº	%
		Nº	%	Nº	%	Nº	%		
No satisfecho		1	1.67	2	3.33	1	1.67	4	6.67%
Poco satisfecho		2	3.33	1	1.67	2	3.33	5	8.33 %
Satisfecho		1	1.67	3	5	47	78.3	51	84.97%
Total		4	6.67%	6	10%	51	83.3%	100	100,0

		Calidad		Satisfacción Seguridad
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Satisfacción Seguridad	Satisfacción Seguridad	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

La tabla 3 muestra que la calidad de la atención alimentaria es Mala (6.67%), Regular (10%) y Buena (83.3%), mientras que la satisfacción de los pacientes hospitalizados desde su dimensión seguridad tenemos No satisfecho (6.67%), Poco satisfecho (8.33%) y Satisfecho (84.97%). También nos refleja que las variables en estudio están correlacionadas significativamente ($p < 0.001$) con un (SpR= ,577), lo que nos indica que hay relación moderada entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión seguridad inherente a la satisfacción del paciente hospitalizado durante la pandemia COVID–19. Hospital de Apoyo Cajabamba.

Tabla 4

Relación de la calidad de la atención alimentaria y la dimensión tangibilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.

Satisfacción – Tangibilidad	dimensión	Calidad de la atención alimentaria						Total	
		Mala		Regular		Bueno		Nº	%
		Nº	%	Nº	%	Nº	%		
	No satisfecho	2	3.33	0	0.0	2	3.33	4	6.66%
	Poco satisfecho	2	3.33	1	1.67	2	3.33	5	8.33 %
	Satisfecho	1	1.67	1	1.67	49	81.6	51	84.94%
	Total	5	8.33%	2	3.34%	53	88.3%	100	100,0

		Calidad		Satisfacción Tangibilidad
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción tangibilidad	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

La tabla 4 muestra que la calidad de la atención alimentaria es Mala (8.33%), Regular (3.34%) y Buena (88.3%), mientras que la satisfacción de los pacientes hospitalizados desde su dimensión tangibilidad tenemos No satisfecho (6.66%), Poco satisfecho (8.33%) y Satisfecho (84.94%). También nos refleja que las variables en estudio están correlacionadas significativamente ($p < 0.001$) con un ($SpR = ,575$), lo que nos indica que hay relación moderada entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión seguridad inherente a la satisfacción del paciente hospitalizado durante la pandemia COVID–19. Hospital de Apoyo Cajabamba.

Tabla 5

Relación de la calidad de la atención alimentaria y la dimensión empatía inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.

Satisfacción Empatía	– dimensión	Calidad de la atención alimentaria						Total	
		Mala		Regular		Bueno		Nº	%
		Nº	%	Nº	%	Nº	%		
No satisfecho		0	0.0	2	3.33	2	3.33	4	6.66%
Poco satisfecho		2	3.33	1	1.67	2	3.33	5	8.33 %
Satisfecho		1	1.67	2	3.33	48	80	51	85%
Total		3	5.0%	5	8.33%	52	86.66%	100	100,0

		Calidad		Satisfacción Empatía	
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000		,514**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	60		60
Satisfacción Empatía	Satisfacción Empatía	Coeficiente de correlación	,514**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	60		60

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

La tabla 5 muestra que la calidad de la atención alimentaria es Mala (5%), Regular (8.33%) y Buena (86.66%), mientras que la satisfacción de los pacientes hospitalizados desde su dimensión empatía tenemos No satisfecho (6.66 %), Poco satisfecho (8.33 %) y Satisfecho (85.0%). También nos refleja que las variables en estudio están correlacionadas significativamente ($p < 0.001$) con un (SpR= ,514), lo que nos indica que hay relación moderada entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión empatía inherente a la satisfacción del paciente hospitalizado durante la pandemia COVID–19. Hospital de Apoyo Cajabamba.

V. DISCUSIÓN

La calidad de la atención alimentaria que se brinda a nivel hospitalaria está inherentemente ligada a la satisfacción de los pacientes hospitalizados que hacen uso de este servicio vital, ya que en sus distintas dimensiones siempre habrá algo en que plasmar mejoras debido a disconformidades recibidas. Quispe (Perú, 2018)

Los resultados reflejan que existe relación significativa $p < 0.001$, entre la calidad de la atención alimentaria y la satisfacción del paciente hospitalizado, el (SpR = .615), nos dice que hay una relación directa entre las variables en estudio, lo cual implica que si alguna de ellas aumenta la otra también tendría que aumentar, de hecho se obtuvo un 85% de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención alimentaria lo cual es un indicador alentador, esto concuerda con la investigación de Herrera (España, 2016) donde tiene como resultado que alrededor del 90% de los pacientes manifiestan estar satisfechos o altamente satisfechos con la calidad de la alimentación; sin embargo, Ugarelli (Perú, 2016) en su investigación obtuvo que solo un 17.8% de pacientes estaban satisfechos con la calidad de la atención alimentaria recibida, mientras que 63.1% estaban poco satisfechos, esto es similar al trabajo de Chuquitaype y Roque (Perú, 2018) donde el mayor porcentaje 73.3% de pacientes hospitalizados manifestaban estar moderadamente satisfechos con la calidad de la atención alimentaria.

Estos resultados pueden sustentarse por diversos factores; por ejemplo, a mayor número de pacientes hospitalizados atendidos, la satisfacción será menor. Esto se debe a que pueden influir en el tiempo de servido, temperatura de los alimentos e incluso el sabor; otro factor preponderante es la región donde se ubica el hospital ya que en ciudades costeras las dietas son más variadas que en otras regiones; otro factor es el diagnóstico del paciente, ya que la dieta que se brinda a nivel hospitalario va de acorde a ello, en muchos casos hay severas restricciones de ciertos ingredientes lo cual genera un sabor insípido en la dieta y el paciente tiende a rechazar o a consumirlo de una forma mínima y, por último, un factor también importante es el número de recurso humano destinado a la atención alimentaria, ya que en algunos hospitales el recurso es escaso lo que genera demoras, desatenciones al momento de la atención alimentaria (Chávez, 2017).

La satisfacción y sus dimensiones estuvieron directamente relacionadas con la calidad de la atención alimentaria, así tenemos que la calidad de atención alimentaria y la dimensión confiabilidad (SpR= ,473 y $p < 0,001$); calidad y la dimensión seguridad (SpR= ,577 y $p < 0,001$); calidad y la dimensión tangibilidad (SpR= ,575 y $p < 0,001$) y calidad y la dimensión empatía inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19 (SpR= ,514 y $p < 0,001$). Hospital de Apoyo Cajabamba 2021, esto se asemeja al trabajo de Rebaza (Perú, 2020) donde evaluó la calidad de la atención alimentaria durante el COVID-19, obteniendo que los encuestados perciben como regular (64.3%) la calidad de atención nutricional y a través de las dimensiones se obtuvo una percepción regular 41.7% para fiabilidad, capacidad de respuesta 59.5%, seguridad 52.4%, respectivamente, para empatía malo 40.5% y para aspectos tangibles bueno 53.6%, se concluyó que el impacto del COVID-19 es muy significativo ($P < 0,01$) en la percepción que logra el paciente hospitalizado respecto a la calidad de la atención nutricional anterior y durante la pandemia, en cada una de sus dimensiones.

Por lo consiguiente, se conoce que para la evaluación de la calidad lograda es indispensable estimar las dimensiones globales, ya que consideran que la satisfacción es resultado de la disparidad para el usuario entre lo esperado y lo valorado, adicionalmente, esto se genera de la iniciativa de encontrar múltiples vacíos, discrepancias, desajustes o gaps en el proceso, los mismos que intervienen en la valoración del usuario y son el propósito de valoración cuando se requiere aumentar la calidad apreciada. (Parasuraman, Zeithml y Berry, 1988).

Es decir, la evaluación de la calidad alimentaria a nivel hospitalario se vuelve realmente necesario, ya que como se ha comprobado está fuertemente ligado a la satisfacción del paciente que recibe dicho servicio Bejarano (2020), y en la actualidad como efecto del COVID-19 la alimentación hospitalaria ha tomado mayor injerencia en la recuperación del paciente, por lo cual es necesario mejorar dicho servicio en cada uno de los centros hospitalarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa ($SpR= ,615$ y $p < 0,001$) entre la calidad de servicio de la atención alimentaria (Buena en un 85%) y la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19 (Satisfecho en un 85%) Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.
2. Existe relación significativa ($SpR= ,473$ y $p < 0,001$) entre la calidad de servicio de la atención alimentaria y la dimensión confiabilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19 (Satisfecho en un 84.97%) Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.
3. Existe relación significativa ($SpR= ,577$ y $p < 0,001$) entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión seguridad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19 (Satisfecho en un 84.97%) Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.
4. Existe relación significativa ($SpR= ,575$ y $p < 0,001$) entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión tangibilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19 (Satisfecho en un 84.94%) Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.
5. Existe la relación significativa ($SpR= ,514$ y $p < 0,001$) entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión empatía inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID-19 (Satisfecho en un 85%) Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los directivos del Hospital de Apoyo Cajabamba se recomienda aplicar instrumentos que permitan evaluar la calidad alimentaria que se otorga en el Hospital, con la finalidad de analizar, evaluar y gestionar mejoras en el servicio con el fin de aumentar la satisfacción a los pacientes hospitalizados.
2. Se recomienda a todo el personal encargado de brindar la atención alimentaria, otorgar un mejor trato a los pacientes, generando confianza y mayor seguridad, lograr empatía respecto a su enfermedad, priorizando la responsabilidad y la atención personalizada.
3. Se sugiere al profesional nutricionista brindar información acerca de la dieta que va recibir el paciente de acorde a su diagnóstico, además de mencionar los beneficios del consumo de alimentos variados y balanceados para la prevención y/o tratamiento del COVID-19.

REFERENCIAS

- AMM (Asociación Médica Mundial). (2017). Declaración de Helsinki de la AMM Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Recuperado en: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki> de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos.
- Arellano, S y Acosta, S (2018). Desperdicios alimenticios de las dietas intrahospitalarias de los pacientes del hospital de especialidades Eugenio Espejo en el período abril – julio 2018. (Tesis de Licenciatura, Universidad Pontificia Católica de Ecuador) Repositorio institucional PUCE, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15972>.
- Ariza, C. (2006). Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardíaco [en línea] Bogotá, Colombia: <http://www.medware.d/enfermeria/htm>. [consulta 20 enero 2006].
- Atalaya, M. (1998). La satisfacción en los estudiantes, Universidad Nacional Mayor de San Marcos facultad de ciencias administrativas. Lima.
- Bejarano, J. (2020). Producción de dietas hospitalarias durante la pandemia por sars-cov-2 (covid-19) (1.ª ed., pp. 3–5). Bogota: Universidad Nacional de Colombia. Disponible en: <https://medicina.bogota.unal.edu.co/dependencias/unidades/publicaciones/item/1503-produccion-dietas-hospitalarias-pandemia-covid19#autores>.
- Benitez et al. (2016). Análisis del grado de satisfacción alimentaria percibido por los pacientes en un hospital de tercer nivel. Tenerife: Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria.
- Chávez, M. (2017). Evaluación de la calidad de atención alimentaria y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el hospital San José ubicado en el distrito de Carmen de la Legua – Reynoso, región Callao – Perú. (tesis de licenciatura – Universidad Inca Garcilazo de la Vega). Repositorio UIGV, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4865>.
- Chuquitaype, M. (2018). Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado atendido por el personal de nutrición del hospital III Goyeneche. (tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Repositorio institucional UNSA. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5917>.

- Contreras, G. (2018). DESNUTRICIÓN HOSPITALARIA: LA REALIDAD DE PERÚ. Recuperado el 7 de julio de 2021, de Diariomedico.pe website: <https://www.diariomedico.pe/?p=12527>
- Covarrubias et al. (2020). NUTRICIÓN HOSPITALARIA Y AMBULATORIA EN ENFERMOS CON COVID-19. RESPYN Revista de Salud Pública y Nutrición, 19(3). doi:10.29105/respyn19.3-4.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64 - 80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505>.
- FAO (Food and Agriculture Organization of the United Nations). (2019) Obtenido de (<http://www.fao.org/2019-ncov/es/>).
- Gutierrez, P. H. (2010). Calidad total y productividad (TERCERA ed.). México: McGRAW-HILL / Interamericana editores, SA de CV.
- Hernández, R. & Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- 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.
- Lavianno et al.(2020). Nutrition support in the time of SARS-CoV-2 (COVID-19). Nutrition, En prensa.
- Lee T, Kim L. (2020). Telemedicine in Gastroenterology: A Value-Added Service for Patients. Clin Gastroenterol Hepatol. 2020;18(3):530-533. <https://doi.org/10.1016/j.cgh.2019.12.005>
- Meza, J., & Ortiz, F. (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.
- MINSA (2011). Resolución Ministerial. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM527-Lima.-Perú.
- Mira et al. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Med. Prev.4: 12-18.

- OMS/OPS (Organización Mundial de la Salud /Organización Panamericana de la Salud. (2020). Obtenido de (<https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>)
- Parasuraman et al. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman et al. (2004). *Modelo de la calidad del servicio*. México: Mc Graw Hill.
- Pino, L. (2016). Satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el servicio de nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, 2015. (tesis de maestría - Universidad César Vallejo). Repositorio UCV, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7404>.
- Quispe, B. (2018). Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú. (tesis de maestría – Universidad César Vallejo). Repositorio UCV, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35031>.
- Rebaza, M. (2020). Impacto del COVID-19 en la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención nutricional. Hospital Belén de Trujillo. (tesis de maestría, Universidad César Vallejo) Repositorio institucional UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47693>.
- Ugarelli, G. (2016). Calidad de atención y satisfacción del paciente hospitalizado con el departamento de nutrición del Hospital Arzobispo Loayza. (tesis de maestría - Universidad César Vallejo). Repositorio UCV, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6967>.
- Walker P, Whittaker C, et al. (2020) The Global impact of COVID-19 and strategies for mitigation and suppression. *Imp Coll*: 1–19.
- World Health Organization. (2020). SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome). [Internet]. World Health Organization; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/ith/diseases/sars/en/>.
- World Health Organization (2020c). Clinical management of COVID-19. Interim guidance [Internet]. World Health Organization; 2020. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332196/WHO-2019-nCoV-clinical-2020.5-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1.

Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio Alimentario	Es la capacidad primordial para satisfacer las expectativas del usuario, determinando la estructura y funcionalidad de la atención brindada, para cubrir las necesidades y requerimientos de las personas que reciben el servicio (Hernández de Velazco, Chumaceiro, & Cárdenas, 2009).	Uno de los Instrumentos usados con mayor éxito para medir la calidad de atención a nivel hospitalario es el cuestionario SERVQHOS 1998, que tiene mejor sensibilidad y mayor adherencia por parte de los usuarios por su facilidad de entendimiento	Simple	<ul style="list-style-type: none"> *Información del proceso *Rapidez de programación *Rapidez para atención nutricional *Puntualidad en la atención *Facilidad para la comunicación *Esmero del personal *Interés del nutricionista *Explicación brindada sobre diagnóstico y tratamiento *Información sobre el proceso de dieto terapias *Disposición del nutricionista para ayudar *Amabilidad del nutricionista *Interés del nutricionista por su atención *Trato personalizado *Confianza y seguridad del personal *Comprensión de necesidades *Rapidez de respuesta del nutricionista *Preparación del nutricionista *Interés por resolver dudas *Interés por cumplir objetivos 	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p>Buena (71 - 95 pts.)</p> <p>Regular (46 - 70 pts.)</p> <p>Mala (19 - 45 pts.)</p>

Satisfacción del paciente	Es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen. (Ariza, O. (2006).	El cuestionario de SERVQUAL 1988, es utilizado ampliamente para evaluar la satisfacción del paciente, es bien conocido su alta sensibilidad y entendimiento a través de sus distintas dimensiones.	Confiabilidad	*Menú saludable *Temperatura *Condición *Sabor	Ordinal Satisfecho (40 - 60 pts) Poco satisfecho (30 - 47 pts) No satisfecho (12 - 29 pts)
			Seguridad	*Atención *Horario	
			Tangibilidad	*Presentación *Variedad	
			Empatía	*Accesibilidad *Expectativa *Preferencias	

Anexo 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021

CUESTIONARIO

(SERVQHOS, 1998 adaptado por García y Lora, 2021)

El presente cuestionario es de carácter CONFIDENCIAL, el mismo que tiene como finalidad valorar su percepción sobre la calidad de la atención alimentaria. En tal sentido le pedimos responder las siguientes interrogantes de acuerdo a las siguientes alternativas. Muchas gracias

(1) Mucho peor de lo esperado (2) Peor de lo esperado (3) Como Lo Esperaba
(4) Mejor de lo esperado (5) Mucho mejor de lo esperado

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	La indicación brindada para la preparación de la dieta ha sido...					
02	La rapidez con la que se programó la dieta ha sido...					
03	El tiempo de espera para la atención nutricional ha sido...					
04	La puntualidad en la entrega de la alimentación ha sido...					
05	La facilidad para establecer empatía con el paciente ha sido...					
06	El esmero del personal a cargo de la coordinación de la alimentación ha sido...					
07	El interés del nutricionista para brindar una dieta idónea de acuerdo al diagnóstico ha sido...					
08	La explicación del diagnóstico y tratamiento dieto terapéutico por el nutricionista ha sido...					
09	La explicación brindada por el nutricionista respecto a las dietas indicadas por el médico ha sido...					
10	El tiempo que el personal nutricionista le ha brindado para la atención ha sido...					
11	La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...					
12	La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...					
13	La cortesía y amabilidad del personal que reparte las dietas ha sido...					
14	La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...					
15	La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...					
16	La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...					
17	La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...					
18	La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...					
19	El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...					

DISTRIBUCIÓN DE PUNTAJES SEGÚN CATEGORIAS DE MEDICIÓN

VARIABLES/DIMENSIONES	BUENO	REGULAR	MALO
CALIDAD GENERAL	71 – 95 ptos	46 – 70 ptos	19-45 ptos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021

CUESTIONARIO

SERVQUAL MINSA (2011), adaptado por García y Lora (2021)

- El presente cuestionario es confidencial, tiene por finalidad evaluar la satisfacción del paciente hospitalizado, por favor, responda con sinceridad.
- Lee atentamente cada ítem. Cada pregunta tiene cinco posibles respuestas.
- Responde a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro.

PARA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE				
NUNCA	RARA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENUDO	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	DIMENSION DE CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Recibe una dieta 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°	DIMENSION DE SEGURIDAD	1	2	3	4	5
5	La atención del personal del servicio de alimentación es Buena					
6	Las comidas son servidas a las horas establecidas (con puntualidad)					
N°	DIMENSION DE TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
7	La bandeja, vajilla y cubiertos están limpios y en buenas condiciones de uso.					
8	La presentación de las bandejas es atractiva.					
9	La variedad de las dietas es adecuada.					
N°	DIMENSION DE EMPATIA	1	2	3	4	5
10	Le han ofrecido algún alimento, infusión o adicional entre comidas o antes de dormir.					
11	La alimentación del hospital cubre sus expectativas durante el tiempo de su estancia.					
12	El personal atiende sus preferencias alimentarias					

DISTRIBUCIÓN DE PUNTAJES SEGÚN CATEGORIAS DE MEDICIÓN

VARIABLES/DIMENSIONES	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NO SATISFECHO
SATISFACCIÓN GENERAL	48 – 60 ptos	30 – 47 ptos	12-29 ptos
CONFIABILIDAD	16-20 pts	10-15 pts	4-9 pts
SEGURIDAD	8-10 pts	4 –7 pts	2- 3 pts
TANGIBILIDAD	12-15 pts	8-11 pts	3-7 pts
EMPATÍA	12-15 ptd	8-11 pts	3-7 pts

Variable N° 02: Satisfacción del paciente hospitalizado		11. La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		
		12. La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		
		13. La cortesía y amabilidad del personal que reparte las dietas ha sido...	X		X		X		X		
		14. La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...	X		X		X		X		
		15. La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
		16. La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...	X		X		X		X		
		17. La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...	X		X		X		X		
		18. La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...	X		X		X		X		
		19. El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		
		20. Recibe una dieta saludable en el hospital.	X		X		X		X		Previa explicación
	1. Confiabilidad	21. Los platos y bebidas calientes están a la temperatura correcta	X		X		X		X		
		22. La comida que le sirven tiene buena presentación.	X		X		X		X		
		23. El sabor de las comidas es agradable.	X		X		X		X		
	2. Seguridad	24. Recibe consejería relacionada con su dieta al ingreso o durante su estadía.	X		X		X		X		
		25. El tiempo disponible para el consumo de sus alimentos es suficiente	X		X		X		X		
	3. Tangibilidad	26. La bandeja, vajilla y cubiertos están limpios y en buenas condiciones de uso.	X		X		X		X		
		27. La presentación de las bandejas es atractiva	X		X		X		X		
		28. La variedad de las dietas es adecuada	X		X		X		X		
	4. Empatía	29. Le han ofrecido algún alimento, infusión o adicional entre comidas o antes de dormir.	X		X		X		X		
		30. La alimentación del hospital cubre sus expectativas durante el tiempo de su estancia	X		X		X		X		
		31. El personal atiende sus preferencias alimentarias	X		X		X		X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

Fecha: 06/04/2021


Victoria Noriega Hurtado
LIC. EN NUTRICIÓN
C.N.P. 0081

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
DNI 18039554

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO Nº 2

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de encuesta" que hace parte de la investigación Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: **Lilia Rodríguez Hidalgo**
2. Formación académica: **Magister**
3. Áreas de experiencia profesional: **Nutrición clínica**
4. Tiempo: **40 años** cargo actual: **Jefa del Dpto Nutrición y dietética**
5. Institución: **Hospital Regional Docente de Trujillo**
6. Objetivo de la investigación: **Determinar la relación de la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.**
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de la Atención Alimentaria	1. Objetiva	1. La indicación brindada para la preparación de la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		2. La rapidez con la que se programó la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		3. El tiempo de espera para la atención nutricional ha sido...	X		X		X		X		
		4. La puntualidad en la entrega de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		5. La facilidad para establecer empatía con el paciente ha sido...	X		X		X		X		
		6. El esmero del personal a cargo de la coordinación de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		7. El interés del nutricionista para brindar una dieta idónea de acuerdo al diagnóstico ha sido...	X		X		X		X		
		8. La explicación del diagnóstico y tratamiento dieto terapéutico por el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
		9. La explicación brindada por el nutricionista respecto a las dietas indicadas por el médico ha sido...	X		X		X		X		
	2. Subjetiva	10. El tiempo que el personal nutricionista le ha brindado para la atención ha sido...	X		X		X		X		

	11. La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		
	12. La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		
	13. La cortesía y amabilidad del personal que reparte las dietas ha sido...	X		X		X		X		
	14. La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...	X		X		X		X		
	15. La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
	16. La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...	X		X		X		X		
	17. La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...	X		X		X		X		
	18. La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...	X		X		X		X		
	19. El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...	X		X		X		X		
Variable N° 02: Satisfacción del paciente hospitalizado	1. Confiabilidad	20. Recibe una dieta saludable en el hospital.	X		X		X		X	Previa explicación
		21. Los platos y bebidas calientes están a la temperatura correcta	X		X		X		X	
		22. La comida que le sirven tiene buena presentación.	X		X		X		X	
		23. El sabor de las comidas es agradable.	X		X		X		X	
	2. Seguridad	24. Recibe consejería relacionada con su dieta al ingreso o durante su estadía.	X		X		X		X	
		25. El tiempo disponible para el consumo de sus alimentos es suficiente	X		X		X		X	
	3. Tangibilidad	26. La bandeja, vajilla y cubiertos están limpios y en buenas condiciones de uso.	X		X		X		X	
		27. La presentación de las bandejas es atractiva	X		X		X		X	
		28. La variedad de las dietas es adecuada	X		X		X		X	
	4. Empatía	29. Le han ofrecido algún alimento, infusión o adicional entre comidas o antes de dormir.	X		X		X		X	
30. La alimentación del hospital cubre sus expectativas durante el tiempo de su estancia		X		X		X		X		
31. El personal atiende sus preferencias alimentarias		X		X		X		X		

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

Fecha: 08/04/2021


Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 17915953

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 3

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de encuesta" que hace parte de la investigación Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: **Margarita Vergara Plasencia**
2. Formación académica: **Magister en docencia universitaria**
3. Áreas de experiencia profesional: **Nutrición clínica**
4. Tiempo: **40 años** cargo actual: **Nutricionista de hospitalización**
5. Institución: **Hospital Regional Docente de Trujillo**
6. Objetivo de la investigación: **Determinar la relación de la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.**
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de la Atención Alimentaria	1. Objetiva	1. La indicación brindada para la preparación de la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		2. La rapidez con la que se programó la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		3. El tiempo de espera para la atención nutricional ha sido...	X		X		X		X		
		4. La puntualidad en la entrega de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		5. La facilidad para establecer empatía con el paciente ha sido...	X		X		X		X		
		6. El esmero del personal a cargo de la coordinación de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		7. El interés del nutricionista para brindar una dieta idónea de acuerdo al diagnóstico ha sido...	X		X		X		X		
		8. La explicación del diagnóstico y tratamiento dieto terapéutico por el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
		9. La explicación brindada por el nutricionista respecto a las dietas indicadas por el médico ha sido...	X		X		X		X		
	2. Subjetiva	10. El tiempo que el personal nutricionista le ha brindado para la atención ha sido...	X		X		X		X		

	11. La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X		
	12. La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X		
	13. La cortesía y amabilidad del personal que reparte las dietas ha sido...	X	X	X	X		
	14. La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...	X	X	X	X		
	15. La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...	X	X	X	X		
	16. La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...	X	X	X	X		
	17. La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...	X	X	X	X		
	18. La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...	X	X	X	X		
	19. El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X		
Variable N° 02: Satisfacción del paciente hospitalizado	1. Confiable	20. Recibe una dieta saludable en el hospital.	X	X	X	X	
		21. Los platos y bebidas calientes están a la temperatura correcta	X	X	X	X	
		22. La comida que le sirven tiene buena presentación.	X	X	X	X	
	2. Seguridad	23. El sabor de las comidas es agradable.	X	X	X	X	
		24. Recibe consejería relacionada con su dieta al ingreso o durante su estadía.	X	X	X	X	
	3. Tangibilidad	25. El tiempo disponible para el consumo de sus alimentos es suficiente	X	X	X	X	
		26. La bandeja, vajilla y cubiertos están limpios y en buenas condiciones de uso.	X	X	X	X	
		27. La presentación de las bandejas es atractiva	X	X	X	X	
	4. Empatía	28. La variedad de las dietas es adecuada	X	X	X	X	
		29. Le han ofrecido algún alimento, infusión o adicional entre comidas o antes de dormir.	X	X	X	X	
30. La alimentación del hospital cubre sus expectativas durante el tiempo de su estancia		X	X	X	X		
31. El personal atiende sus preferencias alimentarias		X	X	X	X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

Fecha: 04/04/2021


Lic. WARDINIA GONZALEZ PLASENIA
 NUTRICIONISTA
 C.N.P. 0118

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI... 17900300

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 4

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de encuesta" que hace parte de la investigación Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: IRMA COSTANCIA VILLAJULCA EUSTAQUIO
2. Formación académica: DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD/ NUTRICIONISTA CLÍNICA
3. Áreas de experiencia profesional: JEFATURA C.S / HOSPITALIZACIÓN
4. Tiempo: 30 AÑOS cargo actual: NUTRICIONISTA ASISTENCIAL
5. Institución: HOSPITAL REGIONAL DOCENTE TRUJILLO
6. Objetivo de la investigación: Determinar la relación de la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de la Atención Alimentaria	1. Objetiva	1. La indicación brindada para la preparación de la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		2. La rapidez con la que se programó la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		3. El tiempo de espera para la atención nutricional ha sido...	X		X		X		X		
		4. La puntualidad en la entrega de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		5. La facilidad para establecer empatía con el paciente ha sido...	X		X		X		X		
		6. El esmero del personal a cargo de la coordinación de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		7. El interés del nutricionista para brindar una dieta idónea de acuerdo al diagnóstico ha sido...	X		X		X		X		
		8. La explicación del diagnóstico y tratamiento dieto terapéutico por el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
		9. La explicación brindada por el nutricionista respecto a las dietas indicadas por el médico ha sido...	X		X		X		X		
	2. Subjetiva	10. El tiempo que el personal nutricionista le ha brindado para la atención ha sido...	X		X		X		X		

Variable N° 02: Satisfacción del paciente hospitalizado		11. La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X	
		12. La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X	
		13. La cortesía y amabilidad del personal que reparte las dietas ha sido...	X	X	X	X	
		14. La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...	X	X	X	X	
		15. La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...	X	X	X	X	
		16. La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...	X	X	X	X	
		17. La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...	X	X	X	X	
		18. La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...	X	X	X	X	
		19. El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X	
	1. Confiabilidad	20. Recibe una dieta saludable en el hospital.	X	X	X	X	
		21. Los platos y bebidas calientes están a la temperatura correcta	X	X	X	X	
		22. La comida que le sirven tiene buena presentación.	X	X	X	X	
		23. El sabor de las comidas es agradable.	X	X	X	X	
	2. Seguridad	24. Recibe consejería relacionada con su dieta al ingreso o durante su estadía.	X	X	X	X	
		25. El tiempo disponible para el consumo de sus alimentos es suficiente	X	X	X	X	
	3. Tangibilidad	26. La bandeja, vajilla y cubiertos están limpios y en buenas condiciones de uso.	X	X	X	X	
		27. La presentación de las bandejas es atractiva	X	X	X	X	
		28. La variedad de las dietas es adecuada	X	X	X	X	
	4. Empatía	29. Le han ofrecido algún alimento, infusión o adicional entre comidas o antes de dormir.	X	X	X	X	
		30. La alimentación del hospital cubre sus expectativas durante el tiempo de su estancia	X	X	X	X	
		31. El personal atiende sus preferencias alimentarias	X	X	X	X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

Fecha: 04/04/2021



JUEZ EXPERTO(A)

DNI: 17846946

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 5

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de encuesta" que hace parte de la investigación Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Ericka Marleny Zapata Chinchay
2. Formación académica: Lic en Nutrición – Magister en Gestión de los servicios de la salud.
3. Áreas de experiencia profesional: concesionario de alimentos, programas alimentarios y dietas hospitalarias.
4. Tiempo: 5 años Cargo actual: NUTRICIONISTA ASISTENCIAL
5. Institución: Hospital Regional Docente Trujillo.
6. Objetivo de la investigación: Determinar la relación de la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de la Atención Alimentaria	1. Objetiva	1. La indicación brindada para la preparación de la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		2. La rapidez con la que se programó la dieta ha sido...	X		X		X		X		
		3. El tiempo de espera para la atención nutricional ha sido...	X		X		X		X		
		4. La puntualidad en la entrega de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		5. La facilidad para establecer empatía con el paciente ha sido...	X		X		X		X		
		6. El esmero del personal a cargo de la coordinación de la alimentación ha sido...	X		X		X		X		
		7. El interés del nutricionista para brindar una dieta idónea de acuerdo al diagnóstico ha sido...	X		X		X		X		
		8. La explicación del diagnóstico y tratamiento dieto terapéutico por el nutricionista ha sido...	X		X		X		X		
		9. La explicación brindada por el nutricionista respecto a las dietas indicadas por el médico ha sido...	X		X		X		X		
	2. Subjetiva	10. El tiempo que el personal nutricionista le ha brindado para la atención ha sido...	X		X		X		X		

Variable N° 02: Satisfacción del paciente hospitalizado		11. La amabilidad del personal nutricionista durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X		
		12. La predisposición por ayudar de todo el personal de nutrición durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X		
		13. La cortesía y amabilidad del personal que reparte las dietas ha sido...	X	X	X	X		
		14. La confianza y seguridad que el personal de nutrición le ha transmitido ha sido...	X	X	X	X		
		15. La comprensión de la necesidad de atención por su problema de salud que me ha demostrado el nutricionista ha sido...	X	X	X	X		
		16. La rapidez de respuesta en ayuda a su estado nutricional que el nutricionista me ha brindado ha sido...	X	X	X	X		
		17. La preparación del personal de nutrición para realizar su trabajo ha sido...	X	X	X	X		
		18. La preocupación que ha demostrado el personal de nutrición por resolver sus dudas en cuanto al tratamiento nutricional que recibirá ha sido...	X	X	X	X		
		19. El interés del nutricionista por cumplir el objetivo de mejorar su estado de salud durante su estancia hospitalaria ha sido...	X	X	X	X		
	1. Confiabilidad	20. Recibe una dieta saludable en el hospital.	X	X	X	X		
		21. Los platos y bebidas calientes están a la temperatura correcta	X	X	X	X		
		22. La comida que le sirven tiene buena presentación.	X	X	X	X		
	2. Seguridad	23. El sabor de las comidas es agradable.	X	X	X		X	Mejorar planteamiento
		24. Recibe consejería relacionada con su dieta al ingreso o durante su estadía.	X	X	X	X		
		25. El tiempo disponible para el consumo de sus alimentos es suficiente	X	X	X	X		
	3. Tangibilidad	26. La bandeja, vajilla y cubiertos están limpios y en buenas condiciones de uso.	X	X	X	X		
		27. La presentación de las bandejas es atractiva	X	X	X	X		
		28. La variedad de las dietas es adecuada	X	X	X	X		
	4. Empatía	29. Le han ofrecido algún alimento, infusión o adicional entre comidas o antes de dormir.	X	X	X	X		
		30. La alimentación del hospital cubre sus expectativas durante el tiempo de su estancia	X	X	X	X		
		31. El personal atiende sus preferencias alimentarias	X	X	X	X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena (x) c) muy buena ()

Fecha: 05/04/2021

Lic. Ericka M. Zapata Chincowy
NUTRICIONISTA
CNP 6114

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI: 41986742

3.1.1 CONFIABILIDAD

Estadísticas de calidad de atención alimentaria

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,871	19

Estadísticas de fiabilidad Satisfacción del paciente

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,780	12

ANEXO 4

Carta de consentimiento informado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Yessica Yaneth Cordero Flores de 29 años de edad y con

DNI N° 47171929, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios de participar en el trabajo de investigación titulado "Calidad de la Atención Alimentaria y Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID -19. Hospital de apoyo Cajabamba 2021." que se llevará a cabo durante los meses de abril del 2021 a agosto del 2021 con el fin de determinar la relación entre la Calidad de la Atención Alimentaria y la Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID -19. A su vez, acepto conocer que este trabajo de investigación es de autoría del licenciado en nutrición Mervin Hernán García Gonzáles.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO a participar en el presente estudio, contestando de forma objetiva y sin ningún tipo de coacción a las 21 preguntas inscritas en el cuestionario de calidad de la atención alimentaria y el cuestionario de satisfacción del paciente.

Cajabamba, 30 de Abril del 2021



FIRMA O HUELLA DIGITAL

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Santa Isabel Piyo Marquina de 24 años de edad y con

DNI N° 75801269, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios de participar en el trabajo de investigación titulado "Calidad de la Atención Alimentaria y Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID -19. Hospital de apoyo Cajabamba 2021." que se llevará a cabo durante los meses de abril del 2021 a agosto del 2021 con el fin de determinar la relación entre la Calidad de la Atención Alimentaria y la Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID -19. A su vez, acepto conocer que este trabajo de investigación es de autoría del licenciado en nutrición Mervin Hernán García Gonzáles.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO a participar en el presente estudio, contestando de forma objetiva y sin ningún tipo de coacción a las 21 preguntas inscritas en el cuestionario de calidad de la atención alimentaria y el cuestionario de satisfacción del paciente.

Cajabamba, 30 de Abril del 2021



FIRMA O HUELLA DIGITAL

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Elojio Anita Alvarez de 44 años de edad y con

DNI N° 42735542, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios de participar en el trabajo de investigación titulado "Calidad de la Atención Alimentaria y Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID -19. Hospital de apoyo Cajabamba 2021." que se llevará a cabo durante los meses de abril del 2021 a agosto del 2021 con el fin de determinar la relación entre la Calidad de la Atención Alimentaria y la Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID -19. A su vez, acepto conocer que este trabajo de investigación es de autoría del licenciado en nutrición Mervin Hernán García Gonzáles.

Tomando ello en consideración OTORGO mi CONSENTIMIENTO a participar en el presente estudio, contestando de forma objetiva y sin ningún tipo de coacción a las 21 preguntas inscritas en el cuestionario de calidad de la atención alimentaria y el cuestionario de satisfacción del paciente.

Cajabamba, 30 de Abril del 2021



FIRMA O HUELLA DIGITAL

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Domenica Lopez Osorio de 40 años de edad y con

DNI N° 40767024, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios de participar en el trabajo de investigación titulado "Calidad de la Atención Alimentaria y Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID -19. Hospital de apoyo Cajabamba 2021." que se llevará a cabo durante los meses de abril del 2021 a agosto del 2021 con el fin de determinar la relación entre la Calidad de la Atención Alimentaria y la Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID -19. A su vez, acepto conocer que este trabajo de investigación es de autoría del licenciado en nutrición Mervin Hernán García Gonzáles.

Tomando ello en consideración OTORGO mi CONSENTIMIENTO a participar en el presente estudio, contestando de forma objetiva y sin ningún tipo de coacción a las 21 preguntas inscritas en el cuestionario de calidad de la atención alimentaria y el cuestionario de satisfacción del paciente.

Cajabamba, 30 de Abril del 2021



FIRMA O HUELLA DIGITAL

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Juana Doraliza De la Cruz Briceño, de 40 años de edad y con

DNI N° 40564055, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios de participar en el trabajo de investigación titulado "Calidad de la Atención Alimentaria y Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID -19. Hospital de apoyo Cajabamba 2021." que se llevará a cabo durante los meses de abril del 2021 a agosto del 2021 con el fin de determinar la relación entre la Calidad de la Atención Alimentaria y la Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID -19. A su vez, acepto conocer que este trabajo de investigación es de autoría del licenciado en nutrición Mervin Hernán García Gonzáles.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO a participar en el presente estudio, contestando de forma objetiva y sin ningún tipo de coacción a las 21 preguntas inscritas en el cuestionario de calidad de la atención alimentaria y el cuestionario de satisfacción del paciente.

Cajabamba, 30 de Abril del 2021



J. D. De la C. B.
FIRMA O HUELLA DIGITAL

ANEXO 5

SOLICITUD DIRIGIDA A LA INSTITUCIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
HOSPITAL GENERAL "NUESTRA SEÑORA
DEL ROSARIO" - CAJABAMBA
MESA DE PARTES

06 ABR. 2021

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Nº Expediente: 01
Nº Registro: 117
Firma: M. Griselda Lora Loza
Hora: 9:50

Trujillo, 06 de Abril del 2021

M.C. Julio A. Ponce De León Gabelán
Director del Hospital "NSR" de Cajabamba.
Presente.-

SOLICITO: Permiso para el Estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud ejecute la investigación Titulada "Calidad de la Atención Alimentaria y Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021."

De mi especial consideración:

Distinguido M.C. Julio A. Ponce De León Gabelán, reciba un cordial saludo de nuestras autoridades de la Universidad César Vallejo y del mío propio en mi calidad de Coordinadora Nacional de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado, filial Trujillo de la Universidad César Vallejo y en el marco del convenio interinstitucional, permítame solicitar a su Digno Despacho el permiso para que el Maestrando Mervin Hernán García Gonzáles, identificado con DNI N°73346281 ejecute su trabajo de investigación (tesis) titulado. "Calidad de la Atención Alimentaria y Satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.", el mismo que aplicará una encuesta a los pacientes hospitalizados entre los meses de abril-agosto del presente, por lo que solicitamos las facilidades de su institución la cual usted Dignamente la dirige.

Es bien, mencionarle que se ha considerado el respeto a los derechos del sujeto de investigación con todos los criterios éticos que una investigación científica amerita.

En este marco y conocedora de su interés por la investigación y siendo una de las capacidades que lo hacen diferente de otros Gestores agradezco su gentil atención a la presente solicitud.

Con la seguridad de contar con vuestra aceptación, me despido de usted no sin antes aprovechar la oportunidad para expresarle mis sentimientos y especial consideración.

Muy atentamente.

Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Coordinadora de la MGSS-EPG- UCV

ANEXO 5.1

CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA INVESTIGACIÓN



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



Oficio N° 17-21-GR; CAJ/DRSC RED V CJBA HAC /COORD. G.C

A : Dr. JULIO PONCE DE LEON GABELAN
DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO CAJABAMBA

DE : OBS. NINO BETUEL VÁSQUEZ TELLO
COORDINADOR DE CAPACITACION

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FECHA : Cajabamba, 08 de abril del 2021.

Es grato dirigirme al Despacho de su Digno cargo con la finalidad de saludarle muy cordialmente; y al mismo tiempo autorizarle al Nutricionista **MERVIN HERNAN GARCIA GONZALES CON DNI N° 73346281**, la ejecución del trabajo de investigación denominado "Calidad de la atención alimentaria y satisfacción del paciente hospitalizado durante la pandemia COVID-19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.

En espera de la atención que brinde al presente, aprovecho la oportunidad para expresar a usted, los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



ANEXO 6

6.1 BASE DE DATOS DE DE LA PRUEBA PILOTO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN ALIMENTARIA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
12	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

6.2 BASE DE DATOS DE DE LA PRUEBA PILOTO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
12	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
17	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
19	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

6.4 BASE DE DATOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS PARA LASATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

	D. CONFIABILIDAD				D. SEGURIDAD		D.TANGIBILIDAD			D. EMPATÍA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4
3	3	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	2	3	2	5	4	5	5
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	1	1	3	3	1	2	1	3	3	4	2
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3
13	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	1	2	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	1	1	1	4	5	5	4	5	3	3	3	1
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5
25	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	4	2	3	3	2	2	3	4	4	5	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	2	4	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4

ANEXO 7

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021

Problema	Hipótesis	Objetivos	Metodología	Resultados	Conclusiones
¿Existe relación entre la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021?	Existe una relación significativa y directa entre la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Decretar la relación entre la calidad de servicio de la atención alimentaria, y la dimensión confiabilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.</p> <p>b) Decretar la relación entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión tangibilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.</p> <p>c) Decretar la relación entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión seguridad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.</p> <p>d) Decretar la relación entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión empatía inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.</p>	Se realizó un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional y transversal..	<p>Se encontró que existe relación significativa (SpR= ,615 y p< 0, 001) entre la calidad de servicio de la atención alimentaria (Regular en un 85%) y la satisfacción de pacientes hospitalizados un 85%)</p> <p>a)Existe relación significativa (p< 0, 001) entre la calidad de servicio de la atención alimentaria, y la dimensión confiabilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados (Satisfecho en un 84.97%)</p> <p>b)Existe relación significativa (p< 0, 001) entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión seguridad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados (Satisfecho en un 84.97%)</p> <p>c)Existe relación significativa (p< 0, 001) entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión tangibilidad inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados (Satisfecho en un 84.94%)</p> <p>d)Existe relación significativa (p< 0, 001) entre la calidad de la atención alimentaria y la dimensión empatía inherente a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19 (Satisfecho en un 85%) Hospital de Apoyo Cajabamba 2021.</p>	Se concluye que existe relación significativa (p< 0, 001) entre la calidad de servicio de la atención alimentaria y la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19, así como con la confiabilidad, seguridad, tangibilidad y empatía inherentes a la satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID – 19. Hospital de Apoyo Cajabamba.

ANEXO 8

CONSTANCIA DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN POR LINGÜISTA

CONSTANCIA DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, **MATIAS AVALOS MARIN**, Docente especialista en Lingüística, revisor y asesor de tesis de pregrado y posgrado, corrector de estilo dejo constancia de la revisión de la redacción, secuencia lógico deductiva, sintaxis y ortografía de la tesis titulada: **Calidad de la atención alimentaria y satisfacción de pacientes hospitalizados durante la pandemia COVID –19. Hospital de Apoyo Cajabamba 2021**; presentada por el autor **García Gonzáles, Mervin Hernán** (ORCID: 0000-0003-2379-9989), para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, en honor a la verdad y para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 01 de agosto de 2021



MATIAS AVALOS MARIN

DNI 76683009

ORCID 0000-0002-8574-5460

ANEXO 9

MATRIZ PARA LA PRUEBA V DE AIKEN

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Decisión
		1	2	3	4	5			
1	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
2	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
3	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
4	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
5	Pertinencia	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
31	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

Lo que está resaltado de amarillo, colocar:

1 si el juez esta de acuerdo con la pregunta según el criterio

0 si el juez no esta de acuerdo con la pregunta según el criterio

$$V = \frac{S}{n \times (c-1)}$$

Donde:

0.99

n = Número de jueces

c = Número de valores en la escala de medición

S = Sumatoria de si.

si = Valor asignado por el juez i.

FORMULA PARA CADA ITEM S

Prueba de V de Aiken (1985):

Ítem bueno (se acepta) = 1

Ítem deficiente (se rechaza) = 0

Acti

V. 27