



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE  
ALIMENTACIÓN NUTRICIONAL DEL HOSPITAL –  
II DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA, 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

**ALEJO RODRIGUEZ, VARINIA VICTORIA**

**ASESOR**

**QUISPE HUACAN, MANUEL**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2017**

## RESUMEN

Toda institución pública como la Red Asistencial Moquegua debe evaluar la calidad del servicio de alimentación en cuanto a control de alimentos, gestión de procesos y satisfacción del paciente, que implica toda una técnica para conseguir que los pacientes ingresados en el hospital reciban esa terapia nutricional con tal calidad que consiga una ingesta de alimentos adecuada.

La presente investigación se realizó con 35 pacientes hospitalizados en el hospital II de la Red Asistencial Moquegua durante el período 2017, para ello se estableció como hipótesis de investigación que la calidad de servicio influye de forma significativa al área de alimentación nutricional en el hospital II Moquegua de la red asistencial Moquegua, aplicando un instrumento para cada variable, bajo las dimensiones de empatía, credibilidad y responsabilidad, proceso de ejecución para lo corresponde a calidad de servicio, como las dimensiones fisiológica, psicofísica y psicosocial para lo corresponde a alimentación nutricional.

La actual investigación servirá para evaluar la calidad de servicio en referencia a la alimentación nutricional del hospital II de la red asistencial de Moquegua para facilitar el máximo rendimiento laboral para una satisfacción hacia los pacientes con el fin de contribuir a la mejora de la salud según el estado.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de la Atención de Salud, Servicio al Cliente, Hospitales, Gestión de la Calidad, Calidad en el Servicio, Nutrición.