



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario
interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional
Lambayeque, Chiclayo**

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

AUTORA:

Maldonado Chávez, María Karina (ORCID: 0000-0002-4170-7489)

ASESOR:

Mg. Pérez Arboleda, Pedro Antonio (ORCID: 0000-0002-8571-45250)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre por su valioso apoyo incondicional.

A mi esposo, por su esfuerzo a mi lado día a día y por su cariño que hacen realidad mi desarrollo personal y profesional.

A mis hijos, porque constituyen la fuente de mi fuerza e inspiración para lograr este gran objetivo, a ellos con toda mi alma.

Agradecimiento

A Dios porque me ha permitido alcanzar esta meta, que hace de mi vida profesional más capacitada, para de esta manera aplicar mis conocimientos en el ámbito laboral.

A la Universidad César Vallejo y a su plana docente por todo el apoyo y enseñanza en mis estudios de post grado, en la Maestría Gestión de los Servicios de la Salud.

A mi familia, mi profunda gratitud por compartir junto a mí este esfuerzo y comprender las situaciones que demanda hacer un post grado.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1 Resultado de validación de expertos de gestión del servicio de nutrición	16
Tabla 2 Resultado de validación de expertos de satisfacción de usuario interno	. 16
Tabla 3 Correlación de la variable 1 gestión servicio de nutrición y la variable 2 satisfacción del usuario.....	18
Tabla 4 Clasificación de la variable 1 gestión del servicio.	18
Tabla 5 Clasificación de la variable 2 satisfacción del usuario	19
Tabla 6 Correlación de la variable planificación y la variable Satisfacción del usuario.....	19
Tabla 7 Cruce de las variables planificación y satisfacción del usuario	19
Tabla 8 Correlación de la variable organización y satisfacción del usuario	20
Tabla 9 Cruce de las variables organización y satisfacción del usuario	20
Tabla 10 Correlación de la variable control de calidad y la variable satisfacción del usuario.....	21
Tabla 11 Cruce de las variables calidad y satisfacción del usuario	21
Tabla 12 Correlación de la variable recursos humanos y satisfacción del usuario	22
Tabla 13 Cruce de las variables recursos humanos y satisfacción del usuario	22
Tabla 14 Estadísticas de fiabilidad del Instrumento total	88
Tabla 15 Estadísticas de fiabilidad de la gestión del servicio de nutrición	88
Tabla 16 Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción del usuario interno	88
Tabla 17 Estadísticas de fiabilidad McDonald's del Instrumento total.....	88
Tabla 18 Estadísticas de fiabilidad McDonald's de gestión del servicio de nutrición	88
Tabla 19 Estadísticas de fiabilidad McDonald's de satisfacción del usuario interno	88
Tabla 20 Estadísticos de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario	89
Tabla 21 Estadísticos de fiabilidad de la variable gestión del servicio	90

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación.....	14
---	----

Resumen

Ante la pandemia, los servicios de nutrición tuvieron que adaptarse a las circunstancias, porque representaba ser una labor de alto riesgo al contagio para el personal que labora en las diferentes áreas de hospitalización; es por este motivo que se activaron protocolos para la supervisión de los puntos críticos del servicio, se reforzaron medidas de bioseguridad, todo esto con la finalidad de seguir brindando el servicio al personal de guardia. Desde esta perspectiva el objetivo de la investigación fue analizar la gestión del servicio de nutrición y su relación con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo. Se realizó una investigación descriptiva correlacional, se elaboró un cuestionario conformado por 28 ítems, de los cuales 16 corresponden a la satisfacción de usuarios y los otros 12 corresponden a gestión del usuario, aplicado a un total de 113 participantes, obteniendo como resultados que el mayor porcentaje del personal se concentra en el nivel moderado, de manera que, la gestión de servicio es regularmente adecuada. Asimismo, en cuanto a la satisfacción, el mayor porcentaje se concentra en el nivel poco satisfecho. Existe relación entre las variables gestión del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario interno.

Palabras clave: Nutrición, satisfacción del usuario, gestión del servicio, COVID-19, calidad

Abstract

In the face of the pandemic, nutrition services had to adapt to the circumstances, because it was a high-risk work of contagion for staff working in the different areas of hospitalization; it is for this reason that protocols were activated for the supervision of the critical points of the service, biosecurity measures were strengthened, all in order to continue to provide the service to the on-call personnel. From this perspective the objective of the research was to analyze the management of the nutrition service and its relationship with the satisfaction of the internal user during COVID-19 at the Lambayeque Regional Hospital, Chiclayo. A correlational descriptive investigation was carried out, a questionnaire consisting of 28 items was prepared, of which 16 correspond to user satisfaction and the other 12 correspond to user management, applied to a total of 113 participants, obtaining as results that the highest percentage of staff is concentrated at the moderate level, so that, the service management is regularly adequate. Likewise, in terms of satisfaction, the highest percentage is concentrated in the level not very satisfied. There is a relationship between the variable's management of the Nutrition Service and satisfaction of the internal user.

Keywords: Nutrition, user satisfaction, service management, COVID-19, quality

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia del Covid-19 o también denominada como SARS-CoV-2 ha venido generando una gran crisis sanitaria, económica y social en todo el mundo desde inicios del 2020 (1). Esta pandemia trajo una serie de cambios hospitalarios y aunado a ello el panorama era incierto porque poco se conocía sobre el virus (2); en lo que se refiere a los servicios de nutrición también tuvo que adaptarse porque representaba ser una labor de alto riesgo a contagio para el personal de salud y de los pacientes (3); es por este motivo que se activaron protocolos, reforzando medidas de bioseguridad otorgando al personal equipos de protección personal, todo esto con la finalidad de seguir brindando el servicio a los pacientes y al personal de salud que se encuentra en primera línea (4).

En el Perú la pandemia del Covid-19 se registró el 6 de marzo del 2020, en el cual el Gobierno tomó drásticas medidas pero que fueron necesarias para poder contrarrestarlo, siendo dentro de ellas el declarar en emergencia sanitaria en todo el Perú (5). Se considera que, Lambayeque fue una de las regiones más golpeadas por la pandemia del COVID-19 (6), sobre todo en el Hospital Regional donde llegó a colapsar por la cantidad de personas que requerían una cama de hospitalización y UCI (7). De igual manera se duplicó el personal de salud, quienes arduamente estuvieron luchando en la primera línea contra esta pandemia mundial que no tuvo precedente en esta región ni en todo el Perú (8).

El personal de salud realizaba esfuerzos por doblar turnos para poder controlar la situación es por ello que necesitaban tener las mejores condiciones de trabajo, y dentro de ellas se encontraba el servicio de nutrición (9). Según algunos profesionales de la salud, manifestaron sentirse un poco disconformes por el servicio brindado, por diversos factores, a ello también se sumó el aumento en la cantidad de las raciones. Por otra parte, según los comentarios recibidos, manifestaron que algunos trabajadores del área de nutrición no eran conscientes en respetar adecuadamente los protocolos establecidos, y esa actitud hizo que perdieran la confianza en dicho servicio.

Por lo tanto, quedó claro que existía un problema con la satisfacción del servicio de nutrición. Se podría decir que éste estaría relacionado con la gestión del servicio de nutrición durante la pandemia del COVID-19, puesto que podrían haberse suscitado algunas deficiencias en su planificación, como que el personal de dicha área no estaría tomando en consideración las necesidades nutricionales que presenta el personal de salud durante su lucha por controlar el COVID-19. De igual modo, la etapa de organización del servicio de nutrición podría no estar siendo ejecutada de manera adecuada, debido en que el personal que allí labora no estaría entregando puntualmente los alimentos, debido a la carencia de personal para atender a los usuarios internos.

Se procedió con la formulación de las interrogantes investigativas, el problema general fue: ¿de qué manera la gestión del servicio de nutrición se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo?; de igual modo se formularon los problemas específicos: (i) ¿de qué manera la planificación se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo?; (ii) ¿de qué manera la organización se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo?; (iii) ¿de qué manera el control de calidad se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo?; y, (iv) ¿de qué manera los recursos humanos se relacionan con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo?

En cuanto a la justificación teórica esta investigación conllevó al incremento del conocimiento científico que se tiene sobre ambas variables estudiadas; en relación al aspecto económico una buena gestión del servicio generará más confianza en los usuarios y por ende mayor movimiento de insumos lo cual queda plasmado en el logro de indicadores dentro del área de nutrición. En el aspecto clínico se reafirma una clara visión de la atención al beneficiario, en velar por su salud nutricional, haciendo que éste se sienta satisfecho al ver la mejora de su condición; en el plano social se pretendió velar por la nutrición

adecuada del personal de salud que se encuentra en primera línea mediante la mejora del servicio de nutrición brindado. Además, resultó conveniente para el Hospital Regional, porque se dio a conocer los puntos débiles que presenta el servicio de nutrición brindado, y a partir de ello se formularon estrategias de mejora. En el plano metodológico, permitió la creación de dos cuestionarios, que fueron validados por jueces expertos y obtuvieron un puntaje confiable para ser empleados en otras investigaciones.

El objetivo general que se planteó consistió en analizar la gestión del Servicio de Nutrición y su relación con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo. Los objetivos específicos fueron: (i) identificar la relación de la planificación con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo; (ii) determinar la relación de la organización con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo; (iii) demostrar la relación del control de calidad con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo; y, (iv) describir la relación de los recursos humanos con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

Finalmente, la hipótesis general consistió en: la gestión del servicio de nutrición se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo. Mientras que, las hipótesis específicas son: (i) La planificación se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo; (ii) la organización se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo; (iii) el control de calidad se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo; y, (iv) los recursos humanos se relacionan con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente estudio se consideró realizar una revisión de los estudios previos en relación a las variables, por ello, desde las investigaciones a nivel internacional, Esquivel et al. (10), plantearon como objetivo planificar el funcionamiento del servicio de alimentación correspondiente al Hospital Nacional de Jutiapa, Guatemala; metodológicamente fue de alcance descriptivo, diseño transversal, la población y muestra fue de 8 trabajadores en quienes se aplicaron cuestionarios y guía de observación, los cuales conllevaron a concluir en que el servicio de alimentación presentó deficiencias en su etapa de planificación y organización, asimismo existió una carencia de personal para poder atender de manera eficiente a la demanda de dicho servicio.

Pinzón et al. (11) plantearon como principal objetivo ver el impacto de las estrategias de innovación hospitalaria; este estudio tuvo un alcance descriptivo, y diseño observacional retrospectivo, teniendo como población y muestra a un total de 44,736 encuestas que fueron aplicadas durante los años del 2008 al 2017 al personal de salud y a pacientes hospitalizados, empleando como instrumento a la guía de análisis documental, el cual conllevó a concluir que dentro de la gestión de los servicios de nutrición, un 38.5% incremento de la satisfacción con ello se logró concretar la innovación en los alimentos que son entregados a los trabajadores y pacientes de un hospital representando un gran reto para la gerencia directivos, porque conlleva no solo a planificar y organizar preparaciones saludables.

Gonzáles (12), planteó como objetivo general ejecutar una proposición de planificación y articulación para el servicio de alimentación en una unidad de pediatría, metodológicamente fue con gráficos representativos estadísticamente correlacional, observacional además de corte transversal, el universo muestral fue de 36 trabajadores, se usó como instrumento un cuestionario y la guía de observación. Se concluyó que el actual servicio brindado de alimentación no satisface a los usuarios internos, ya que, el 57% de manifiesta que la planificación y la inspección de los procesos y las

raciones son ineficientes, además 46% manifestó que son inadecuadas las instalaciones físicas, por lo que surge la necesidad de realizar una mejora de manera inmediata.

Yona (13) planteó como objetivo general analizar los servicios de alimentos en las instituciones médicas con respecto a la idoneidad de los servicios, el costo y desperdicios de los alimentos; dicha investigación fue considerada como un estudio de caso, en el cual como población y muestra se tuvo a 305 trabajadores de salud de 18 hospitales, y se emplearon como instrumentos a la guía de entrevista, de análisis documental y observación, que permitió a la investigadora concluir que en un 55.5% no existe un adecuado análisis de las necesidades nutricionales de los pacientes y el personal de salud, y que el 88.8% manifestó que existe poca puntualidad para servir los alimentos, por lo que resulta que se mejore el servicio brindado en el área de alimentación.

Chávez (14), planteó el diseño de un proceso de gestión del área organizacional de nutrición que posibilite valorar la gestión de administración, para ello este estudio presentó un alcance descriptivo, siendo el tamaño de la población y muestra de 23 usuarios internos, en quienes se procedió con la aplicación de cuestionarios; que conllevaron a concluir que el departamento de nutrición y dietética posee infraestructura poco adecuada, asimismo, se evidenció falta de personal para el desarrollo de todas las actividades de igual manera casi el 50% no posee el nivel adecuado para la prestación que corresponde a dicha área, porque al no poder cubrir las demandas que presenta el servicio, se ve reflejada con la insatisfacción en los usuarios.

Demelash et al. (15) plantearon como objetivo analizar la gestión de hospitales en servicios de nutrición; metodológicamente tuvo alcance narrativo, no experimental, el tamaño del muestreo fue con 65 profesionales del área de nutrición y se aplicaron cuestionarios. Se concluye que los hospitales seleccionados muestran una carencia de infraestructura, mano de obra calificada y una cadena logística ineficiente para poder brindar un adecuado servicio a los enfermos y al personal de salud que laboran en los hospitales, pues se evidenció que, en los hospitales seleccionados, sólo existen 10

nutricionistas que corresponde a un 12%, del personal asistencial y son destinados a cumplir otras funciones ajenas además de las establecidas en el servicio de alimentación.

En cuanto en el contexto nacional se encontraron investigaciones como el de Díaz et al. (16), plantearon como objetivo reconocer el grado de aceptación de los consumidores internos que hicieron uso del comedor Institucional; para ello este estudio se consideró con una magnitud narrativa, así como correlacional, con planteamiento no experimental, siendo el tamaño de la población y muestra de 50 profesionales de la salud, a los que se aplicaron cuestionarios. Se concluyó que el 58% de los usuarios internos manifestaron estar insatisfechos con la alimentación que les brinda el Hospital Santa Rosa, esto porque el 64% indicaron que las comidas servidas al día no son variadas, y que según el 70% de los usuarios señalaron que existe una falta de higiene.

Chávez (17) en su investigación planteó como fin delimitar el vínculo de la gestión administrativa y la condición de la prestación en el sector de nutrición; con un 95% de confiabilidad, para ello esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, básica, descriptivo, asimismo estadísticamente correlacional, no experimental, con un censo muestral que tuvieron un tamaño de 30 trabajadores de salud, en quienes el investigador procedió con la aplicación de los cuestionarios, que permitieron arribar a la conclusión que una adecuada gestión administrativa en donde se planifiquen, organicen, dirijan y controlen los procedimientos del servicio de nutrición, conllevará en que las personas alcancen un nivel satisfactorio de la prestación del servicio, llegándolo a percibirlo como de calidad.

Chuquitaype (18) en su investigación planteó como fin general diagnosticar la escala de satisfacción del usuario atendido por los empleados de la organización de la red de nutrición; para ello esta investigación tuvo un alcance correlacional, no experimental, enfoque cuantitativo, en el que la población y muestra lo conformaron 200 pacientes, en quienes se realizó el manejo de cuestionarios; que conllevaron a establecer que en la dimensión elementos tangibles, los usuarios estuvieron moderadamente satisfechos

porque en ocasiones los alimentos no llegaron a una temperatura adecuada para ser consumidos, del mismo modo sucedió con la infraestructura que mencionaron que hace falta una mejor ventilación, concluyendo que el 73.3% determina una satisfacción moderada del servicio.

Ugarelli (19) planteó como finalidad general definir el nivel de concordancia entre la calidad de interés y complacencia del paciente internado en el departamento de nutrición del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, durante el periodo 2016; para ello este estudio de investigación tuvo un alcance correlacional, no experimental de corte transversal, de orientación cuantitativo y el tipo de estudio básico, siendo la población y muestra conformada por 236 pacientes, en quienes la investigadora procedió con la aplicación de cuestionarios, que permitieron arribar como conclusión de que ciertamente coexiste una relación significativa de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el departamento de nutrición, porque el nivel de significancia que se obtuvo fue de 0.000.

Huamantuco (20) en su investigación planteó como objetivo analizar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en la Red Asistencial Hospital III. Metodológicamente fue un estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo no experimental y de corte transversal, la población y muestra se conformó por 103 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario para recoger los datos. Se concluye que el 53.4% de los entrevistados calificó la satisfacción como alta, la calidad de atención del técnico de nutrición fue buena en un 57.3% y, se demostró que entre las variables satisfacción y calidad de atención hay una relación significativa, siendo su significancia bilateral igual a 0.0010, en este sentido se comprobó la hipótesis de estudio.

Fernández (21) en su estudio planteó como objetivo general establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud Characato, Arequipa. Metodológicamente fue cuantitativa, no experimental, relacional y de corte transversal, la población y muestra se conformó por 30 personas a las que se les aplicaron dos cuestionarios para

la recolección de los datos. Se concluye que entre la calidad del servicio y la satisfacción se presenta una relación significativa directa y positiva débil, dado que su coeficiente r fue igual $=0,377$ y su significancia menor al 5%, por otra parte, se demostró que la calidad de servicio presentó un nivel bajo por el 45,6% y la satisfacción también presentó un nivel regular por el 49,5%.

En el plano local, More y Fernández (22) plantearon como objetivo diseñar un sistema de planificación y control de operaciones para la mejora de la calidad del servicio en el departamento de nutrición del hospital; la investigación tuvo un alcance descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, la población y muestra se conformó por 60 usuarios entre internos, a quienes se aplicaron cuestionarios, que conllevaron a concluir que el departamento de nutrición no posee procedimientos bien establecidos que sirvan como guía al personal que labora en dicha área, lo cual conllevó a la insatisfacción del 53% de los usuarios en la calidad de los alimentos y la atención recibida, por lo tanto hace falta planificar los procedimientos y controlar su ejecución.

Paredes (23) propuso como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo. Metodológicamente fue una investigación descriptiva y correlacional, de corte transversal y cuantitativa, la población y muestra se conformó por 95 usuarios del servicio de nutrición a los que se les aplicó un cuestionario para recoger los datos. Se concluyó que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición, dado que consideran que la gestión administrativa es ineficiente en la planificación y control, además se determinó que las variables gestión administrativa y la satisfacción del usuario se relacionan significativamente.

Florián, Gálvez y Barsallo (24) propusieron como objetivo diseñar un plan de mejora del cliente interno para satisfacer al usuario externo atendido en el Centro de Salud Reque –Chiclayo 2019. La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo su nivel fue relacional, descriptiva, no experimental, la población y muestra se conformó por 346 usuarios, a los que se les aplicó un cuestionario para recoger los datos. Se concluye que se presenta una alta

insatisfacción por el 62,7%, las dimensiones que presentaron mayores valores negativos correspondieron a la empatía en un 76,1% y la fiabilidad en un 64,2%, demostrando que el plan debe estar orientado a mejorar la satisfacción del usuario interno para poder satisfacer las necesidades del usuario externo.

Dentro de la fundamentación teórica, se puede mencionar que los sistemas de gestión han surgido como una necesidad en las organizaciones para poder crecer en el mercado de forma inteligente, asegurando los componentes esenciales para su desempeño y desarrollo, es por ello que, como pilar teórico de la investigación se ha considerado a la teoría de gestión por procesos, la cual, se fundamenta en el cumplimiento de la misión de las organizaciones, direccionando las actividades necesarias para cumplir con la satisfacción del cliente, personal, proveedores y demás participantes. El implantar esta teoría exige una nueva visión en los diversos procesos y además impulsa la generación de valores agregados para cada una de las variables intervinientes (25).

Así mismo, la investigación se apoya en la teoría de mejora continua por Kaizen, la cual según lo referido por Alvarado y Pumishacho (26) parte de buscar el involucramiento de cada uno de los participantes por igual y, a través de ello pretende enriquecer la disposición de los individuos, debido a que los esfuerzos en conjunto ocasionan progresos y resultados a amplios periodos de tiempo, de igual forma a mediano y corto plazo; así mismo, se puede mencionar que esta teoría según lo referido por Matadamas, Beltran y Diaz (27) sigue lo siguiente, las actividades siempre deben mantenerse simples, si ingresan datos equívocos van a dar como resultado datos erróneos, se confía en las actividades hechas por el personal, pero estas se deben verificar puesto que si no lo puedes medir no podrás gestionar.

Ahora bien, la definición de la gestión del servicio de nutrición según Mertanen et al. (28) manifiesta que las gestiones en la misma buscan establecer recursos que se encuentren preparados, también involucra en la gestión para que sea adecuada la cadena del abastecimiento de los insumos, otorgar materiales de trabajo y diseñar una infraestructura adecuada. Por su parte

Wright (29) señaló que los servicios de nutrición deben ser gestionados de manera adecuada y articulada, tomando en cuenta la planificación de las actividades, se debe implantar una adecuada organización que brinde respuestas oportunas, y finalmente controlar la calidad de los alimentos, para que estas cumplan con las condiciones establecidas de higiene.

Stangarlin et al. (30) mencionó que dentro de los establecimientos hospitalarios, el servicio de nutrición es el departamento que se encarga de ejecutar actividades vinculadas a la nutrición de los pacientes, sus acompañantes y de los mismos trabajadores del hospital, pero para ello se debe de contar con una gestión que permita brindar alimentos equilibrados, seguros y respetando las normas y reglamentos de higiene, es por esto que dentro de la gestión debe de existir una adecuada planificación que permita comprender las exigencias alimentarias y de nutrientes de los usuarios, por ende controlar los procedimientos en la preparación de las comidas para que estas cumplan con las normas sanitarias.

Hussain (31) indicó que el servicio de nutrición es definido como un proceso de asesoría y transformación de insumos (trabajo humano, materiales e instalaciones) a la elaboración de preparaciones que satisfagan las necesidades nutricionales de las personas; por lo tanto, dentro de la gestión de este servicio se tiene que buscar una sostenibilidad de la calidad y que a su vez sea económicamente razonable. En cuanto Stevenson et al. (32) señala que la gestión de los servicios de nutrición se define como la planificación, organización y control de la elaboración y distribución de los alimentos de acuerdo a las necesidades nutricionales de las personas, ya sea esto para los procesos de recuperación de la salud o para generar energía en el desarrollo de una actividad.

Del mismo modo se tiene que comprender el concepto de gestión, que según Schraeder (33) se refiere a una serie de acciones que conllevan a realizar determinadas actividades con la finalidad de brindar solución a un acontecimiento, dentro de las fases de esta se encuentran la planificación, coordinación, la construcción o ejecución y el control de las actividades. Por

su parte Raducan y Raducan (34) indicó que gestión representa a un conjunto de acciones que están vinculadas con el acto de administrar y dirigir una organización. Kamola (35) mencionó que la gestión dentro de la administración estatal y pública, permite alcanzar los objetivos que se diseñaron a través de un mejor aprovechamiento de los recursos y estandarización de procesos.

Referente a las características de los servicios Carlborg et al. (36) indicaron que los servicios son intangibles, porque no pueden ser vistos, olfateados ni palpados; asimismo, los servicios son considerados como heterogéneos, es decir que el servicio llega a su prestación de acuerdo a la persona y al tiempo, por esta razón es que las organizaciones tienen que preocuparse de que no exista variabilidad en el servicio. Por otra parte, se tiene a la inseparabilidad, esto quiere decir que los sistemas no pueden ser independizados de sus consignatarios, generándose una interacción proveedor- cliente, teniendo carácter perecedero, refiriéndose que los servicios no pueden ser almacenados, ni inventariados, sino que son producidos y consumidos en el mismo momento que son solicitados.

En cuanto a la definición conceptual de los servicios de nutrición, Tejeda (37) señaló que la nutrición clínica es considerada como una disciplina que evalúa las necesidades nutricionales que presentan las personas en vinculación con aspectos biológicos, sociales y psicológicos. El campo de actuación que presenta la nutrición abarca la prevención de los problemas nutricionales debido a comorbilidades que podrían presentarse en una persona, para apoyar con la recuperación de alguna enfermedad, entre otros. El departamento de nutrición de un hospital tiene como principal función obtener y mantener el estado nutricional favorable de los pacientes internados o quienes realizan consulta externa, así como también íntegramente el equipo sanitario que labora en el establecimiento hospitalario.

Para la satisfacción de las prestaciones de nutrición se tomó a la teoría de la calidad de los servicios que según Serrano y López (38) es cumplir con las expectativas que tiene el usuario, porque mediante ello se evalúa la calidad

que tendrá la gestión de un servicio. Dentro de estos procedimientos que garantizan calidad en la gestión de los servicios se encuentran la planificación, que consiste en verificar las necesidades nutricionales de los usuarios y en base a ello gestionar raciones de los alimentos para evitar de que se generen desperdicios por alimentos. Como segunda dimensión está la organización, que consiste en un ordenamiento o estructuración de las funciones y distribución de los recursos para poder dar cumplimiento oportuno a la demanda del servicio de alimentación solicitado.

La dimensión control de calidad se refiere al cumplimiento de los estándares sanitarios en los procesos y finalmente la dimensión recursos humanos, que se refiere a la cantidad y calidad profesional del personal encargado del servicio de nutrición (38). Referente a las teorías de la variable satisfacción del usuario interno, se considera como pilar la teoría de la calidad total, puesto que, según Chacón y Rugel (39) se busca brindar la mayor satisfacción al usuario de un sistema o servicios, a través de políticas organizacionales claras, por tanto, se considera la implementación de un modelo de calidad total como un elemento transformador que genera un valor agregado al servicio, ya que, este tiene un impacto en la eficiencia organizacional.

También se tiene en consideración la teoría de jerarquía de necesidades de Maslow, según lo mencionado por Vargas, et al (40) se fundamenta en las necesidades de seguridad de manera que la satisfacción se obtiene a través de la producción y conservación de una disposición de estructura y confianza. Dicho lo anterior, el individuo busca cubrir sus necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento y busca la autorrealización para obtener satisfacción (41). Ahora bien, la definición conceptual de la satisfacción según Sánchez y Sánchez (42) estará determinada por las características que poseen los productos, servicios brindados, sobre las percepciones generadas por ellos, y la calidad, porque el usuario valoriza el servicio otorgado con sus necesidades y sus expectativas.

Chen Lee et al. (43) mencionaron que la satisfacción de los usuarios es empleada para medir la calidad que tiene un servicio, en el cual el usuario

después de haber consumido el producto percibe sus expectativas que tenía antes del consumo, Suchánek y Kralova (44) señalaron que la satisfacción es una reacción psicológica que tiene un usuario en vinculación con su experiencia previa, llegando a comparar el desempeño esperado con el desempeño percibido del servicio que adquirió. Por su parte Richter et al (45) mencionaron que la satisfacción son la relación de las expectativas creadas por el usuario antes de adquirir un producto o servicio y el rendimiento percibido después de la adquisición.

Alanazi y Bach (46) indicaron que la satisfacción del usuario es considerada un juicio sobre alguna característica que tiene un servicio. Villa et al. (47) definieron a la satisfacción como el nivel de cumplimiento del requerimiento que presenta el usuario, por una reacción emocional relacionada a la experiencia del uso. Un término muy empleado en la satisfacción es la calidad del servicio que según Puri y Singh (48) percibida por un usuario es el nivel de discrepancia generada entre sus percepciones y sus expectativas sobre el servicio. Por su parte Al-Ababneh (49) indicó que la calidad de servicio se concibe como la impresión general que tiene un usuario sobre la debilidad o excelencia que presenta. En cuanto Muthiu et al. (50) menciona dos tipos de cualidades que tiene la calidad de un servicio, la calidad técnica y la calidad funcional.

La evaluación de esta variable será mediante el modelo Servperf, que según Ramos et al. (51) es un juicio que genera el usuario sobre el uso de un servicio conformado por 5 dimensiones, elementos tangibles, que representa las instalaciones físicas del área de nutrición dentro del establecimiento de salud, fiabilidad es sobre la habilidad que se tiene para ejecutar un servicio, disposición de respuesta se aduce a la oportuna actuación presentada por el personal de una determinada área para responder las quejas y consultas; en cuanto a seguridad, se refiere al grado de preparación y niveles de conocimiento del personal para la ejecución de un servicio y la empatía, que se refiere al nivel de trato de los trabajadores a los usuarios, como indicador se tiene al buen trato recibido (51).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación se consideró como básica pues busca dar utilidad a los conocimientos encontrados para dar solución a problemas (52). El estudio es no experimental que según Palella y Martins (53) mencionaron que los datos son analizados tal como se recogieron; descriptivo, ya que se evaluó de manera independiente las variables estudiadas. Así mismo, es correlacional que de acuerdo a Hernández et al. (54) se busca entablar la fuerza de relación entre dos a más elementos. En este sentido, en el estudio se pretende analizar de forma descriptiva cada uno de los fenómenos vinculados a las variables y conocer cómo se relaciona la gestión del servicio de nutrición con la satisfacción del usuario interno. Siendo la representación gráfica

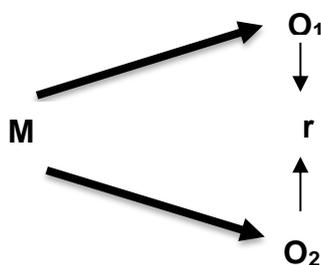


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde: M corresponde a los usuarios interno, O1 es la gestión del servicio de nutrición, O2 es la satisfacción del usuario interno y r es la relación.

3.2 Variables y operacionalización

La gestión de los servicios de nutrición según Serrano y López (38) es cumplir con las expectativas que tiene el usuario, porque mediante ello se evalúa la calidad de un servicio. Operacionalmente se definen como un conjunto de procedimientos del servicio, el cual está destinado a crear satisfacción en quien lo consume. En cuanto a la satisfacción del usuario interno según Ramos et al. (51) es una especie de juicio que él genera en cuanto al servicio, y cuando dichas expectativas fueron superadas, asimismo para la satisfacción del usuario interno se empleará al modelo SERVPERF (service performance) siendo el rendimiento del servicio.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población está conformada por un conjunto de sujetos que guardan una relación entre sí, resultando de interés para el estudio (54). Para la presente investigación estará constituida por 160 trabajadores de hospitalización del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo; considerando como criterios de inclusión al personal asistencial, que realizan guardia diurna y nocturna, los que firmen el consentimiento y personal nombrado ley 276; por otro lado, los criterios de exclusión fueron el personal administrativo u otra modalidad, personal con licencia, y aquellos que no aceptaron participar en el estudio. Por otra parte, se considera a la muestra como un fragmento de la población de estudio, esto significa que los resultados que se lleguen a encontrar se generalizarán a la población de estudio (54). Ahora bien, para el cálculo del tamaño de muestra se empleó la fórmula para un marco muestral conocido, donde Z será igual a 1.96, E igual será igual a 0.05, p será igual a 0.5, q será igual a 0.5 y n será igual a 160, lo cual si es llevado a la fórmula quedaría constituida por 113 profesionales que laboran durante el periodo del 2020. Se aplicó un muestreo probabilístico, que, según Hernández et al. (54) señala que todos los elementos que integran una población tienen las mismas probabilidades de ser incluidas. En este sentido serán elegidos al azar. La unidad de análisis fue cada profesional que laboraba en las diferentes áreas de hospitalización del Hospital Regional Lambayeque.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de la encuesta que según Ponto (55) se llega a recopilar información mediante un conjunto de preguntas direccionadas a la muestra de estudio. Por otra parte, Stoyanov, et al. (56) manifestó que las encuestas sirven para definir características, interrelaciones psicológicas y sociales de una serie de variables. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario, relacionadas a las variables de estudio, por otra parte, Young (57) informó que los cuestionarios son instrumentos que se usan con frecuencia dentro de las investigaciones sociales. Por su parte Roopa y Rani (58) señalaron que este instrumento viene a ser la columna vertebral de la técnica de encuesta. En

cuanto a la validación Palella y Martins (53) mencionaron que un instrumento se considera como válido cuando los resultados se vinculan con el propósito del estudio. Para esta investigación la validez se realizó mediante el juicio de expertos, con tres profesionales expertos de la materia para que revisen, analicen y den el visto bueno de cada uno de los ítems que contienen los instrumentos.

Tabla 1 Resultado de validación de expertos de gestión del servicio de nutrición

Nº	Expertos	Especialidad	Items Aprobados	índice
1	Dra. Pamela Pajares Acosta	Nutricionista	12/12	1.0
2	Mg. Rita Coronel del Castillo	Nutricionista	12/12	1.0
3	Mg. Margoth Diaz de Angulo	Metodóloga	12/12	1.0
Total				1.0

Nota. Fichas de validación de expertos

Tabla 2 Resultado de validación de expertos de satisfacción de usuario interno

Nº	Expertos	Especialidad	Items Aprobados	índice
1	Dra. Pamela Pajares Acosta	Nutricionista	16/16	1.0
2	Mg. Rita Coronel del Castillo	Nutricionista	16/16	1.0
3	Mg. Margoth Diaz de Angulo	Metodóloga	16/16	1.0
Total				1.0

Nota. Fichas de validación de expertos

Por otro lado, la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, Según Palella y Martins (53), mientras que el resultado de ésta se aproxime a 1, el instrumento es considerado como altamente confiable. De tal forma, para esto se hizo una prueba piloto a 22 trabajadores de salud que acuden al servicio de nutrición del Hospital docente las Mercedes Chiclayo, no siendo parte de la muestra de estudio para obtener resultados fiables. Obteniendo un valor de 0.909 para el instrumento total, en consecuencia, esto sugiere que tiene una alta confiabilidad para su aplicación en el estudio (Ver anexo 9).

3.5 Procedimientos

Antes de aplicar los cuestionarios, se procedió a realizar las pruebas de validez y confiabilidad, luego mediante medios virtuales se contactó a la muestra de estudio, por la situación actual del COVID-19. Se explicó el

propósito que tiene la investigación, Una vez aplicado, se procedió a ingresarlos a los sistemas informáticos para la obtención de los resultados.

3.6 Método de análisis de datos

En el análisis estadístico se procesó la información, utilizándose como herramientas de soporte la hoja de cálculo de Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS 26.0. Los datos obtenidos de la encuesta vía google forms, se analizaron en base a estadística descriptiva e inferencial. En el análisis descriptivo los datos fueron presentados en tablas estadísticas simples y de doble entrada con frecuencias absolutas y relativas que esquematicen los mismos y respondan a los objetivos planteados; también se hizo uso de la estadística analítica o inferencial en el análisis de las variables de estudio aplicándose la prueba de normalidad que determinó la aplicación de una prueba paramétrica, es decir la correlación de Pearson, en donde se evaluó la significancia según el valor de $p < 0.05$. y el cual determinó la correlación de las variables.

3.7 Aspectos éticos

Renna et al. (59), indican que los aspectos éticos que rigen en toda investigación, son de valor social ya que tiene que estar orientada a generar un beneficio en la comunidad, valor científico, tiene que contar con una secuencia lógica, en el cual el problema, los objetivos, procedimientos, instrumentos y resultados obtenidos estén articulados entre sí; veracidad de los datos, pues toda investigación tiene que presentar la información sin ser manipulada con el propósito de crear un resultado intencionado; comunicación puesto que los resultados obtenidos tienen deben darse a conocer a la comunidad científica; y consentimiento informado, nadie está obligado a participar en una investigación. El estudio también siguió lo dispuesto por la delegación gubernamental para la custodia de los individuos humanos de indagación de la biomedicina y de la conducta (60) en su informe Belmont, en el cual se plantea el respeto a la autonomía y la protección de aquellos que este reducida, en este sentido ninguna persona será obligada a ser parte de la investigación y todo será realizado de manera voluntaria.

IV. RESULTADOS

Respecto del objetivo general: Analizar la gestión del Servicio de Nutrición y su relación con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

Tabla 3 Correlación de la variable 1 gestión servicio de nutrición y la variable 2 satisfacción del usuario

Variables		Satisfacción del usuario	Gestión del servicio
Correlación de Pearson	Satisfacción del usuario	1	0,828
	Coeficiente de Pearson		0,000
	Sig. (bilateral)		113
Gestión del servicio	Gestión del servicio	0,828	1
	Coeficiente de Pearson	0,000	
	Sig. (bilateral)	113	113

Nota. Elaboración propia, tomada del SPSS

Contrastación de las hipótesis:

H_1 = La gestión del servicio de nutrición sí se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo

H_0 = La gestión del servicio de nutrición no se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

Interpretación:

Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), existe correlación entre las variables, por lo tanto, la variable 1 gestión del Servicio de Nutrición se relaciona con la variable 2 satisfacción del usuario interno. Sobre la clasificación de la variable 1 Gestión del servicio.

Tabla 4 Clasificación de la variable 1 gestión del servicio.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	2,7	2,7	02,7
	Eficiente	25	22,1	22,1	24,8
	Moderada	85	75,2	75,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, tomada del SPSS

En la tabla 4, la variable 1 gestión del servicio, los resultados se clasificaron en tres niveles: (i) deficiente, con el 2.7%; (ii) eficiente, con el 22.1%; y (iii) moderada, con el 75.2%. Lo que quiere decir, que el mayor porcentaje del personal se concentra en el nivel moderado, de manera que, la gestión del servicio es regularmente adecuada.

Tabla 5 Clasificación de la variable 2 satisfacción del usuario

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	4	3.5	3.5	3.5
	Poco satisfecho	81	71.7	71.7	75.2
	Satisfecho	28	24.8	24.8	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, tomada del SPSS

En la tabla 5, se muestra que el mayor porcentaje con el 71.7%, es el nivel poco satisfecho, y solamente el 3.5% indican insatisfacción.

Respecto del objetivo específico 1: identificar la relación de la planificación con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo

Tabla 6 Correlación de la variable planificación y la variable Satisfacción del usuario

Variables		Satisfacción	Planificación
R Pearson	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	113
	Planificación	Coeficiente de correlación	0,676
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	113

Nota. Elaboración propia, tomada del SPSS

Contrastación de las hipótesis:

H_1 = La gestión de la planificación sí se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo

H_0 = La gestión de la planificación no se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

Interpretación:

Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral = 0,000), existe correlación entre las variables, por lo tanto, se afirma que la variable planificación se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno.

Tabla 7 Cruce de las variables planificación y satisfacción del usuario

Niveles	Satisfacción del usuario						Total		
	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Cant	%	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%			
Total	4	100	81	100	28	100	113	100	
Nivel Planificación	Deficiente	2	50.0	14	17.3	0	0.0	16	14.2
	Eficiente	0	0.0	23	28.4	20	71.4	43	38.1
	Moderada	2	0.0	44	54.3	8	28.6	54	47.8

Nota. Elaboración propia, tomada del SPSS

En la tabla 7, el mayor porcentaje siendo el 47.8% del personal asistencial manifiesta un nivel moderado de gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor con el 54.3% de los encuestados que indican sentirse poco satisfechos, frente al 50.0% de encuestados que indican un nivel insatisfecho y 28.6% que señalan sentirse satisfechos.

4.1. Respecto del objetivo específico 2: Determinar la relación de la organización con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo

Tabla 8 Correlación de la variable organización y satisfacción del usuario

Variables		Satisfacción	Organización	
R Pearson	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,789
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	113	113
	Organización	Coeficiente de correlación	0,789	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	113	113

Nota. Elaboración propia, tomada del SPSS

Contrastación de las hipótesis:

H₁ = La gestión de la organización sí se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo

H₀ = La gestión de la organización no se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

Interpretación:

Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), existe correlación entre las variables, por lo tanto, se afirma que la variable organización se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno.

Tabla 9 Cruce de las variables organización y satisfacción del usuario

variables		Satisfacción del usuario						Total	
		Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Cant	%
		Cant	%	Cant	%	Cant	%		
Nivel Organización	Deficiente	4	100.0	11	13.6	0	0.0	15	13.3
	Eficiente	0	0.0	7	8.6	18	64.3	25	22.1
	Moderada	0	0.0	63	77.8	10	35.7	73	64.6
Total		4	100	81	100	28	100	113	100

Nota. Elaboración propia, tomada del SPSS

En la tabla 9, el 64.6% del personal asistencial refiere un nivel moderado de la gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial

que indica sentirse poco satisfecho, 77.8% que indican sentirse poco satisfechos, señalan un nivel moderado de gestión del servicio, frente al 35.7% de encuestados que indican un nivel satisfecho.

4.2. Respecto del objetivo específico 3: demostrar la relación del control de calidad con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo

Tabla 10 Correlación de la variable control de calidad y la variable satisfacción del usuario

Variables		Satisfacción usuaria	Control de calidad
R Pearson	Satisfacción de usuario	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	113
	Control de calidad	Coefficiente de correlación	0,633
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	113

Nota. Elaboración propia, tomada del SPSS

Contrastación de las hipótesis:

H₁= La gestión del control de calidad sí se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo

H₀= La gestión del control de calidad no se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

Interpretación:

Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), existe correlación entre las variables, por lo tanto, se afirma que la variable control de calidad se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno.

Tabla 11 Cruce de las variables calidad y satisfacción del usuario

Niveles	Satisfacción del usuario						Total		
	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Cant	%	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%			
Nivel calidad	Deficiente	1	25.0	4	4.9	0	0.0	5	4.4
	Eficiente	0	0.0	8	9.9	19	67.9	27	23.9
	Moderada	3	75.0	69	85.2	9	32.1	81	71.7
Total		4	100	81	100	28	100	113	100

Nota. Elaboración propia, tomada del SPSS

En la tabla 11, el 71.7% del personal asistencial indica un nivel moderado de Gestión del servicio, (85.2% de los encuestados que indican sentirse poco satisfechos, señalan un nivel moderado de gestión del servicio, frente al

75.0% que refieren un nivel insatisfecho y 32.1% que indica sentirse satisfecho).

4.3. Respecto del objetivo específico 4: describir la relación de los recursos humanos con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

Tabla 12 Correlación de la variable recursos humanos y satisfacción del usuario

Variables		Satisfacción	Recursos humanos
Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,658
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	113
Recursos humanos	Coeficiente de correlación	0,658	1,000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	113	30

Nota. Elaboración propia, tomada del SPSS

Contrastación de las hipótesis:

H_1 = La gestión de los recursos humanos sí se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo

H_0 = La gestión de los recursos humanos no se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

Interpretación:

Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), existe correlación entre las variables, por lo tanto, se afirma que la variable recursos humanos se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno.

Tabla 13 Cruce de las variables recursos humanos y satisfacción del usuario

Niveles		Satisfacción del usuario						Total	
		Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Cant	%
		Cant	%	Cant	%	Cant	%		
Nivel Recursos Humanos	Deficiente	1	25.0	4	4.9	0	0.0	5	4.4
	Eficiente	0	0.0	3	3.7	14	50.0	17	15.0
	Moderada	3	75.0	74	91.4	14	50.0	91	80.5
Total		4	100	81	100	28	100	113	100

Nota. Elaboración propia, tomada del SPSS

En la tabla 13, el 80.5% del personal asistencial refiere un nivel moderado de Gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor con el 91.4% indican poca satisfacción, y sólo el 50.0% refieren satisfacción.

V. DISCUSIÓN

Discusión sobre el objetivo general: Analizar la gestión del servicio de nutrición y su relación con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

El resultado obtenido, $P < 0,05$ (significancia bilateral = 0,000), indica que existe correlación entre las variables, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que la variable gestión del servicio de nutrición se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno, el personal asistencial refiere sentirse insatisfecho (25.0%); y el 71.4% de los encuestados que indican sentirse satisfechos, señalan un nivel eficiente de gestión del servicio; El 75.2% del personal asistencial presenta un nivel moderado de gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial que indica sentirse poco satisfecho (91.4%). Por otro lado, se puede observar que el mayor porcentaje del personal se concentra en el nivel moderado, de manera que, su gestión de servicio es regularmente adecuada. Resultado similar presentó Huamantuco (20) donde el 53.4% de los entrevistados calificó la satisfacción como alta, la calidad de atención del técnico de nutrición fue buena en un 57.3% y, se demostró que entre las variables satisfacción y calidad de atención hay una relación significativa, en este sentido se comprobó la hipótesis de estudio. De igual forma Ugarelli (18) afirma que existe una relación significativa de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el departamento de nutrición de un hospital, porque el nivel de significancia que se obtuvo fue de 0.000. Por otro lado, Tejeda (37) señala que la nutrición clínica es considerada como una disciplina que evalúa las necesidades nutricionales que presentan las personas en vinculación con aspectos biológicos, sociales y psicológicos. El departamento de nutrición de un hospital tiene como principal función mantener el estado nutricional favorable de los pacientes, así como también al equipo sanitario que labora en el establecimiento hospitalario. Esto se fundamenta en la teoría de la calidad de los servicios que según Serrano y López (38) es cumplir con las expectativas que tiene el usuario, porque mediante ello se evalúa la calidad que tendrá la gestión de un servicio.

Discusión sobre el objetivo específico 1: identificar la relación de la planificación con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

De acuerdo con el resultado donde, $P > 0,05$ (significancia bilateral = 0,000), existe correlación entre las variables, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que la variable planificación se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno, el 14.2 % del personal asistencial refiere un nivel deficiente en la gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial que indica sentirse insatisfecho (50.0%, señalan un nivel deficiente de gestión del servicio, frente al 17.3% de encuestados que indican un nivel poco satisfecho y ninguno menciona sentirse satisfecho en esta categoría). El 38.1% del personal asistencial indica un nivel eficiente de gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial que indica sentirse satisfecho (71.4% de los encuestados que indican sentirse satisfechos, señalan un nivel eficiente de gestión del servicio, frente al 28.4% de encuestados que indican un nivel poco satisfecho y ninguno menciona sentirse insatisfecho en esta categoría). El 47.8% del personal asistencial manifiesta un nivel moderado de gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial que dice sentirse poco satisfecho, (54.3% de los encuestados que indican sentirse poco satisfechos, señalan un nivel moderado de gestión del servicio, frente al 50.0% de encuestados que indican un nivel insatisfecho y 28.6% que señalan sentirse satisfecho). Los resultados difieren de lo hallado por Gonzáles (12) el cual afirma que el actual servicio brindado de alimentación no satisface a los usuarios internos, ya que, el 57% manifiesta que la planificación y la inspección de los procesos y las raciones son ineficientes, además 46% manifestó que son inadecuadas las instalaciones físicas, por lo que surge la necesidad de realizar una mejora de manera inmediata. De igual forma Esquivel et al. (10), encontraron que el servicio de alimentación presentó deficiencias en su etapa de planificación y organización, asimismo existió una carencia de personal para poder atender de manera eficiente a la demanda de dicho servicio. More y Fernández (22)· contrariamente hallaron

que el departamento de nutrición no posee procedimientos bien establecidos que sirvan como guía al personal que labora en dicha área, lo cual conllevó a la insatisfacción del 53% de los usuarios en la calidad de los alimentos y la atención recibida, por lo tanto, hace falta planificar los procedimientos y controlar su ejecución. Dentro de lo establecido por Stangarlin et al. (30) indican que dentro de los establecimientos hospitalarios, el servicio de nutrición es el departamento que se encarga de ejecutar actividades vinculadas a la preparación de los alimentos y a la nutrición de los pacientes, sus acompañantes y de los mismos trabajadores del hospital, pero para ello se debe de contar con una gestión que permita brindar alimentos equilibrados, seguros y respetando las normas y reglamentos de higiene, es por esto que dentro de la gestión debe de existir una adecuada planificación que permita comprender las exigencias alimentarias y de nutrimentos de los usuarios, y controlar los procedimientos para que estas cumplan con las normas sanitarias, cimentada en la teoría de jerarquía de necesidades de Maslow, según lo mencionado por Vargas, et al (40) se fundamenta en las necesidades de seguridad de manera que la satisfacción se obtiene a través de la producción y conservación de una disposición de estructura y confianza. Dicho lo anterior, el individuo busca cubrir sus necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento y busca la autorrealización para obtener satisfacción (41) según lo planificado.

Discusión sobre el objetivo específico 2: Determinar la relación de la organización con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

Dado que el valor $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), existe correlación entre las variables, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que la variable organización se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno. Así mismo el 13.3 % del personal asistencial refieren un nivel deficiente de gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial que indica sentirse insatisfecho (100.0% de los encuestados que manifiestan sentirse insatisfechos, señalan un nivel deficiente de gestión del servicio, frente al

13.6% de encuestados que indican un nivel poco satisfecho y ninguno menciona sentirse satisfecho en esta categoría). El 22.1% del personal asistencial refieren un nivel eficiente de gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial pues indican sentirse satisfechos, (64.3% de los encuestados que indican sentirse satisfechos, señalan un nivel eficiente de gestión del servicio). El 64.6% del personal asistencial refiere un nivel moderado de gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial que indica sentirse poco satisfecho, 77.8% de los encuestados que indican sentirse poco satisfechos, señalan un nivel moderado de gestión del servicio, frente al 35.7% de encuestados que indican un nivel satisfecho. Los resultados difieren de lo hallado por Chávez (14), ya que el departamento de nutrición y dietética posee infraestructura poco adecuada, asimismo, se evidenció que hace falta personal para el desarrollo de todas las actividades que corresponde a dicha área, porque al no poder cubrir las demandas que presenta el servicio, se encuentra creando una insatisfacción en los usuarios. Así mismo, se puede mencionar que los sistemas de gestión han surgido como una necesidad en las organizaciones para poder crecer en el mercado de forma inteligente y asegurando los componentes esenciales para su desempeño y desarrollo, es por ello que, como pilar teórico de la investigación se ha considerado a la teoría de gestión por procesos, la cual, se ha fundamenta en el cumplimiento de la misión de las organizaciones, direccionando las actividades necesarias para cumplir con la satisfacción del cliente, personal, proveedores y demás participante. El implantar esta teoría exige una nueva visión en los procesos y además impulsa la generación de valores agregados en cada una de las variables intervinientes (25).

Discusión sobre el objetivo específico 3: Demostrar la relación del control de calidad con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo

Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), existe correlación entre las variables, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que la variable control de calidad se relaciona

con la variable satisfacción del usuario interno. Así mismo, el 4.4 % del personal asistencial indica un nivel deficiente de Gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial que indica sentirse insatisfecho, (25.0% de los encuestados que indican sentirse insatisfechos, señalan un nivel deficiente de gestión del servicio señalan, frente al 4.9% de encuestados que indican un nivel poco satisfecho y ninguno menciona sentirse satisfecho en esta categoría). El 23.9% del personal asistencial señala un nivel eficiente de Gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial que indica sentirse satisfecho, (67.9% de los encuestados refieren sentirse satisfechos, asimismo señalan un nivel eficiente de gestión del servicio, frente al 9.9% de encuestados que indican un nivel poco satisfecho y ninguno menciona sentirse insatisfecho en esta categoría). El 71.7% del personal asistencial indica un nivel moderado de Gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial que refiere sentirse poco satisfecho, (85.2% de los encuestados que indican sentirse poco satisfechos, señalan un nivel moderado de gestión del servicio, frente al 75.0% de encuestados que indican un nivel insatisfecho y 32.1% que indica sentirse satisfecho). Los resultados de la investigación concuerdan con Fernández (21) el cual encontró que entre la calidad del servicio y la satisfacción se presenta una relación significativa directa y positiva débil, dado que su coeficiente r fue igual $=0,377$ y su significancia menor al 5%, por otra parte, se demostró que la calidad de servicio presentó un nivel bajo por el 45,6% y la satisfacción también presentó un nivel regular por el 49,5% en el centro de salud Characato, Arequipa. Por otro lado, la dimensión control de calidad se refiere al cumplimiento de los estándares sanitarios en los procesos de elaboración de los alimentos. Referente a las teorías de la variable satisfacción del usuario interno, se considera como pilar la teoría de la calidad total, puesto que, según Chacón y Rugel (39) se busca brindar la mayor satisfacción al usuario de un sistema o servicios, a través de políticas organizacionales claras, por tanto, se considera la implementación de un modelo de calidad total como un elemento transformador que genera un valor agregado al servicio, ya que, este tiene un impacto en la eficiencia organizacional.

Discusión sobre el objetivo específico 4: Describir la relación de los recursos humanos con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

De acuerdo al valor, $P < 0,05$ (significancia bilateral = 0,000), existe correlación entre las variables, por lo tanto, se afirma que la variable recursos humanos se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno. Así mismo, el porcentaje mayor que indica sentirse insatisfecho, (25.0% de los encuestados, así como indican un nivel deficiente de gestión del servicio señalan, frente al 4.9% de encuestados que determinan un nivel poco satisfecho y ninguno menciona sentirse satisfecho en esta categoría). El 15.0% del personal asistencial indica un nivel eficiente de Gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial que refiere sentirse satisfecho. Del mismo modo el 80.5% del personal asistencial refiere un nivel moderado de Gestión del servicio, siendo este porcentaje mayor en el personal asistencial que indica sentirse poco satisfecho (91.4% de los encuestados que indican sentirse poco satisfechos, señalando un nivel moderado de gestión del servicio, frente al 75.0% de encuestados que indican un nivel insatisfecho y 50.0% que indica sentirse satisfecho). La investigación se apoya en la teoría de mejora continua por Kaizen, la cual según lo referido por Alvarado y Pumishacho (26) parte de buscar el involucramiento de cada uno de los participantes por igual y, a través de ello pretende enriquecer la disposición de los individuos, debido a que los esfuerzos en conjunto ocasionan progresos y resultados a amplios periodos de tiempo, de igual forma a mediano y corto plazo; así mismo, se puede mencionar que esta teoría según lo referido por Matadamas, Beltran y Diaz (27) afirman que las actividades siempre deben mantenerse simples, si entran datos erróneos van a salir datos errados, y que las actividades hechas por el personal, se deben verificar pues si no se pueden medir no se gestionan adecuadamente y, finalmente se tiene a la dimensión de los recursos humanos, que se refiere a la calidad profesional del personal encargado del servicio de nutrición (38).

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general:

Se halló correlación entre las variables, la variable 1 Gestión del Servicio de Nutrición se relaciona con la variable 2 satisfacción del usuario interno. La mayor proporción del personal se encuentra en el nivel moderado, correspondiendo que la gestión de servicio es regularmente adecuada. El mayor porcentaje de los usuarios manifestó un nivel poco satisfecho.

Respecto al objetivo específico 1:

La planificación se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno; el 50% de los usuarios se encuentran insatisfechos considerando la planificación deficiente por lo tanto se requiere la implementación de cálculos nutricionales estandarizados.

Respecto al objetivo específico 2:

La organización se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno; el 77.8% de la misma es regular por lo que se necesita el seguimiento de las etapas inherentes al desempeño del servicio

Respecto al objetivo específico 3:

El 75% de la población usuaria insatisfecha considera que el nivel de la calidad es moderado de manera que se debe implementar las normas de buenas prácticas para el desempeño del servicio alimentario

Respecto al objetivo específico 4:

Finalmente en cuanto a los recursos humanos, el 91.4% de los usuarios se encuentran poco satisfechos y resulta necesaria la implementación del fortalecimiento de capacidades y el desarrollo del personal frente a situaciones de emergencia.

VII. RECOMENDACIONES

A los directivos de Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, asignar a un consultor externo que realice una capacitación en gestión de servicio y calidad para el mayor involucramiento del personal responsable de la atención en nutrición del hospital y en base a los resultados encontrados poder plantear capacitaciones centradas en mejorar el servicio del personal, para que desarrollen nuevos hábitos y se organicen mejor, inclusive mejoren sus actitudes para entregar el servicio que los usuarios desean.

Se recomiendan al Servicio de Nutrición prosiga en la implementación y evaluación constante de los protocolos de calidad de atención a los usuarios. Esto se puede fortalecer y desarrollar mediante el trabajo articulado del Servicio de nutrición y la gestión de la dirección general del hospital. De esta forma se mejorarán los niveles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario

Se recomienda, incrementar la capacidad de gestión del personal encargado, estableciendo normas en función si el personal técnico ejecuta las labores básicas y pertinentes en relación al beneficiario, para mejorar el servicio.

En función a los resultados hallados, se sugiere mejorar la gestión del servicio de nutrición, para lograr la satisfacción del usuario interno verificar en ciertos horarios o cronogramas si el personal técnico está desempeñando sus actividades fundamentales en relación a la unidad que tiene a cargo, para que el entorno esté apto para prestar los servicios necesarios.

Dentro de la gestión de los servicios de nutrición se sugiere innovar en los alimentos que son entregados a los trabajadores del hospital, representa un gran reto para la gerencia directivos, porque conlleva toda la parte administrativa.

VIII. PROPUESTA

Título: Propuesta para mejorar la gestión del servicio de nutrición ante la emergencia sanitaria.

Presentación

Se propone un modelo para mejorar la gestión del servicio de nutrición en las competencias establecidas dentro del contexto de la emergencia sanitaria del COVID-19, teniendo en cuenta la satisfacción del usuario interno pues es el que recibe el servicio alimentario en el Hospital Regional Lambayeque; con el fin de desarrollar los puntos críticos de atención de acuerdo a lo establecido por la normatividad y sus expectativas y definiéndose a la gestión a una serie de acciones que conllevan a realizar determinadas actividades con la finalidad de brindar solución a un acontecimiento, dentro de las fases de esta se encuentran la planificación, coordinación, la construcción o ejecución y el control de las actividades (24), la otra parte es la satisfacción como el nivel de cumplimiento del requerimiento o deseo que presenta el usuario, por una reacción emocional relacionada a la experiencia del uso de un determinado servicio (47).

Se plantean como objetivo general, diseñar una propuesta para mejorar la gestión del servicio de nutrición ante la emergencia sanitaria, así como objetivos específicos, (i) contribuir a optimizar la gestión del servicio de alimentación en el Hospital Regional Lambayeque, (ii) demostrar que la implementación de la propuesta contribuye a la satisfacción del usuario. Se justifica pues aporta al conocimiento científico ya que servirá de base para posteriores estudios en el área; asimismo se diseñará un flujo para mejorar la gestión del servicio de modo que generará más confianza en los usuarios y por ende mayor movimiento de insumos lo cual queda plasmado en el logro de indicadores dentro del área de nutrición. Siendo la UPSS de nutrición y dietética una unidad que debe garantizar la oportunidad y calidad de atención con lo planteado se verá reflejado en la atención al beneficiario, en velar por su salud nutricional; Además, con los procedimientos que va desde la planificación hasta el control mejorará el Servicio.

La propuesta está fundamentada en las teorías de la investigación; filosófico, bienestar de los usuarios, promoción del servicio alimentario y el desarrollo humano; pedagógico, La innovación educativa, fortalecimiento de capacidades y educación en alimentación y nutrición; psicológico, una atención adecuada a la necesidad de la emergencia sanitaria en el servicio alimentario por procesos; axiológica, una atención alimentaria basada en dignidad, libertad, igualdad, responsabilidad, con diálogo, respeto activo, solidaridad y justicia; sociológico, la transformación del servicio alimentario desde el liderazgo y comunicación.

Así pues, tendrá como principios; compromiso del personal de salud, atención en salud, procesos de atención, mejora continua del servicio de alimentación, hechos y datos para la toma de decisiones en la gestión del servicio, relaciones de beneficio mutuo del usuario y servicio de alimentación, por otro lado, además la característica principal del servicio en el Hospital Regional Lambayeque es que es tercerizado por concesión y la unidad prestadora de servicio de salud de nutrición y dietética es la encargada de promover, prevenir y proteger la salud de los pacientes y usuario; con la capacidad resolutive para planificar, elaborar y distribuir regímenes de acuerdo a las necesidades nutricionales. De modo que la estructura del modelo está basada en la información recogida del servicio de alimentación en vista de su problemática existente en cuanto a planificación de regímenes alimentarios estandarizados, inadecuada distribución para la preparación de alimentos, falta de protocolos en control de calidad, déficit de personal competente en el área, inexistentes registros para control de temperatura, instalaciones modernas pero distribución no óptima, falta de registro de tiempos en el servicio de alimentos, capacitaciones no frecuentes para personal técnicos del servicio; de manera que encontrándose dificultades es la razón que se está implementando un diseño de propuesta con alternativas de mejora, con las estrategias para establecer el modelo de acuerdo a la investigación. Por lo tanto, se desarrollarán estrategias (ver cuadro en anexo) y la evaluación; estará a cargo del servicio de nutrición del Hospital Regional Lambayeque debiéndose realizar en forma mensual, trimestral, semestral y anual; por consiguiente, la vigencia del modelo será de manera permanente.

REFERENCIAS

1. Maguiña C, Gastelo R, Tequen A. El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Rev. Med. Hered.* 2020; 3(1): p. 125-131. Doi: <https://bit.ly/3oGmCW8>
2. De Nicolás J, Blázquez L, Fabregat M, Palomo M. COVID-19 y esfuerzo asistencial en atención primaria. *Atención primaria.* 2020; 52(8): p. 588–590. Obtenido de: <https://bit.ly/3qHayWI>
3. Ballesteros M, Bretón I. Nutrición Clínica en tiempos de COVID-19. *El Seiver.* 2020; 67(7): p. 427-430. Obtenido de <https://bit.ly/3qNjwBE>
4. Cervantes e, Cervantes G. COVID-19 y la nutrición clínica. ¿Por qué es importante? *Gaceta medica de Mexico.* 2020; 156(4) Obtenido de: <https://bit.ly/39XN5u5>
5. De la Cruz J. Protegiendo al personal de salud en la Pandemia del Covid-19. *Rev. Fac. Med. Hum.* 2020; 20(2): p. 173-174. Obtenido de <https://bit.ly/37NRxJm>
6. León R. El coronavirus se ensaña con Lambayeque. *El comercio.* 2020. Obtenido de: <https://bit.ly/37UJ2vM>
7. Federación de Periodistas del Perú. Lambayeque: hospital regional se encuentra colapsado por el coronavirus. 2020. Obtenido de: <https://bit.ly/3gwEOhU>
8. RPP Noticias. Coronavirus: Hospital de Lambayeque declara colapso y hay problemas en los penales. *RPP Noticias.* 2020. Obtenido de: <https://bit.ly/39YGM9K>
9. Zarate P. Lambayeque: la región donde la epidemia se salió de las manos. *El buho.* Obtenido de: <https://bit.ly/3gwEShE>
10. Esquivel M. Planificación del funcionamiento del servicio de alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa Ernestina García VDA. De Recinos, Guatemala. 2015. Universidad Rafael Landívar; 2015. Obtenido de <https://bit.ly/370Z3Bf>
11. Pinzón O, Pardo J, Sefair C. Innovando en la alimentación hospitalaria. *Rev Esp Nutr Comunitaria.* 2017; 23(4): p. 1-7. Obtenido de <https://bit.ly/37Xcd1E>
12. Gonzáles K. Planificación del servicio de alimentación de la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica-UNOP-Guatemala. 2015. Universidad Rafael Landívar; 2015. Obtenido de <https://bit.ly/3gy5b74>

13. Yona O. Improved meals service and reduced food waste and costs in medical institutions resulting from employment of a food service dietitian – a case study. *Israel Journal of Health Policy Research*. 2020; 9(5): p. 1-9. Obtenido de <https://bit.ly/39Vw8k0>.
14. Chávez I. Gestión del servicio de dietética del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrado. Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2015. Obtenido de <https://bit.ly/2W0PPPc>.
15. Demelash S, Wodajo B, Kebede , Eshetu S, Aweke T. Brief Assessment of Nutrition Service at Selected Government Hospital, Ethiopia, 2018. *EC Nutrition*. 2020; 14(11): p. 58-64. Obtenido de <https://bit.ly/3gCjJmf>.
16. Díaz J, Ramos A, Cerna E. Informe de encuesta de satisfacción de los usuarios internos del departamento de Nutrición y Dietética-HSR. Estudio informativo. Hospital Santa Rosa; 2019. Obtenido de <https://bit.ly/3qlUi7h>.
17. Chávez L. Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de nutrición de la clínica Internacional S.A., Lima. Universidad César Vallejo; 2016. Obtenido de <https://bit.ly/33XLUa4>.
18. Chuquitaype M. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado atendido por el personal de nutrición del Hospital III Goyeneche. Universidad Nacional de San Agustín Arequipa; 2018. Obtenido de <https://bit.ly/39UJTiv>.
19. Ugarelli G. Calidad de atención y satisfacción del paciente hospitalizado en el departamento de nutrición del Hospital Arzobispo Loayza. Universidad César Vallejo; 2016. Obtenido de <https://bit.ly/3710j7r>.
20. Huamantuco M. Relación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Nutrición, durante el tiempo de Hospitalización de la Red Asistencial Tacna Hospital III Daniel Alcides Carrión Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. Obtenido de: <https://bit.ly/2lybVW2>.
21. Fernández B. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018. Obtenido de: <https://bit.ly/3n6SlTB>.
22. More J, Fernández L. Sistema de planificación y control de operaciones para mejorar la calidad de servicio en el departamento de Nutrición del Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo, 2017. Universidad Señor de Sipán; 2018. Obtenido de <https://bit.ly/2JPAo9W>.
23. Paredes M. La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo, Chiclayo. Universidad señor del Sipán; 2016. Obtenido de: <https://bit.ly/374vIG7>.

24. Florián J, Gálvez N, Barsallo R. Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque – Chiclayo 2019. Rev. Tzhoecoen. 2020; 12(4): p. 525-535. Obtenido de: <https://bit.ly/39ZYMRc>.
25. Hernandez H, Martinez D, Cardona D. Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. Saber, Ciencia y Libertad. ; 11(1): p. 141-150.Obtenido de: <https://bit.ly/3m55urk>.
26. Alvarado K, Pumisacho V. Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. Intangible Capital. 2017; 13(2): p. 479-4 Obtenido de: <https://bit.ly/2VZo0qD>.
27. Matadamas L, Beltran J, Diaz E. Gestión por procesos como factor de competitividad de pymes del sector industrial en el estado de Querétaro. Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad. 2015. Obtenido de <https://bit.ly/3n46rRW>.
28. Mertanen E, Vaisanen K, Justesen L. Nutrition management in food services a new education to improve public health in.European Journal of Public Health. 2016; 26(1): p. 465-466. Obtenido de <https://bit.ly/3gClyj5>.
29. Wrigh O. Foodservice management returns: The need to rejuvenate the superhero contribution of dietetics. Nutrition & Dietetics. 2017; 74(1): p. 113–115. Obtenido de <https://bit.ly/3qRGFD1>.
30. Stangarlin L, Medeiros L, Serafin A, Bertin R, Medeiros C, Hecktheuer L. Good hygiene practices in hospital nutrition services: the view of internal and external auditors. Food Science and Technology. 2016; 36(3): p. 461-467. Obtenido de <https://bit.ly/2Le2X19>.
31. Hussain. Role of Dietitian in a Food Service Industry. Nutrition & Food Science International Journal. 2017; 3(1): p. 1-2. Obtenido de <https://bit.ly/376xmqV>.
32. Stevenson , Tong A, Gutman , Campbel , Craig , Brown , et al. Experiences and Perspectives of Dietary Management Among Patients on Hemodialysis: An Interview Study.Journal of Renal Nutrition. 2018; 28(6): p. 411-421. Obtenido de <https://bit.ly/37Qh4Bp>.
- 33.Schraeder , Self , Jordan , Portis. The Functions of Management as Mechanisms for Fostering Interpersonal Trust. Advances In Business Research. 2015; 5(1): p. 50-62. Obtenido de <https://bit.ly/2JPAVIY>
34. Raducan R, Raducan R. Leadership and Management. El Seiver. 2015; 49(6). Obtenido de <https://bit.ly/37QZeOP>
35. Kamola A. Concept pf supply Chain Journal of Critical Reviews. 2020; 7(2): p. 759-766. doi: <https://bit.ly/2JQPXhL>.

36. Carlborg P, Kindstrom D, Kowalkowsk. The evolution of service innovation research: A critical review and synthesis. *Service Industries Journal*. 2014; 34(5): p. 373-398. Obtenido de <https://bit.ly/3qMv6wu>.
37. Tejeda I. Dinámica de la asistencia nutricional desde una perspectiva compleja. *Utopía y Praxis Latinoamericana*. 2017; 22(78): p. 79-90. Obtenido de <https://bit.ly/3qUcxa2>.
38. Serrano A, López C. Modelo de la gestión de la calidad del servicio. *Universidad de Cantabria*. 2017; 1(1): p. 1-9. Obtenido de <https://bit.ly/3gxyqHj>.
39. Chacón J, Rugel S. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. 2018; 39(50): p. 14-24. Obtenido de <https://bit.ly/3qDwUbc>.
40. Vargas T, Vizzuett V, Amador E, Becerra E, Villegas E. La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*. 2017; 9(13): p. 129-157. Obtenido de <https://bit.ly/39WqEFx>.
41. Castro F. Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Cultura de los cuidados*. 2019; XXIII(52): p. 102-108. Obtenido de <https://bit.ly/37OiJaR>.
42. Sánchez M, Sánchez M. Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations. *Classification JEL*. 2016; 1(1): p. 110-117. Obtenido de <https://bit.ly/37UQJSK>.
43. Chen Lee Y, Chiung Lu S, Fang Hsieh Y, Hung Chien C, Bing Tsai, Dong. An empirical research on customer satisfaction study: a consideration of different levels of performance. *SpringerPlus*. 2016; 5(15): p. 1-9. Doi: <https://bit.ly/3oLgk7L>.
44. Suchánek, Králová M. Customer satisfaction and different evaluation of it by companies. *Investigación económica-Ekonomika Istraživanja*. 2018; 31(1). Obtenido de <https://bit.ly/340jr3u>.
45. Richter J, Suchánek, Králová. Customer Satisfaction With Quality of Products of Food Business. *Prague Economic Papers*. 2017; 26(1): p. 19-35. Doi: <https://bit.ly/3m5RKwy>.
46. Alanazi A, Bach. Factors That Affect And Enhance Customer Satisfaction. *Journal of Research in Business and Management*. 2016; 4(9): p. 80-88. Obtenido de <https://bit.ly/3n76ht0>.
47. Villa H, Cando A, Alcoser F, Ramos Raúl. Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*. 2017; 6(4): p. 55-71. Obtenido de <https://bit.ly/3qlqB6n>.

48. Puri G, Singh K. The role of service quality and customer satisfaction in tourism industry: a review of servqual. *Cosmos Impact Factor*. 2018; 5(4): p. 745-751. Obtenido de <https://bit.ly/2VXrgmi>.
49. Al-Ababneh M. Employees' perspectives of service quality in hotels. *Research in Hospitality Management*. 2016; 6(2): p. 189–193. Obtenido de <https://bit.ly/2W090IP>.
50. Munthiu M, Tuta M, Velicu B, Zara A. Service quality evaluation models determined by Online consumer perception and satisfaction. *Production Engineering Archives*. 2018; 18(1): p. 54-59. <https://bit.ly/2K6PxDI>.
51. Ramos E, Mogollón F, Satur L, Cheere I. El modelo Servperf. *Universidad y Sociedad*. 2020; 12(2). Obtenido de: <https://bit.ly/3m7aLP7>.
52. Ceroni M. ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la Sociedad Química del Perú*. 2020; 76(1): p. 5-6-. Obtenido de <https://bit.ly/2JJiSV7>.
53. Palella S, Martins F. *Metodología de la Investigación Cuantitativa: FEDUPEL*; 2012.
54. Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación*. Sexta ed. Méndez S, Mendoza C, editors.: McGRAW-HILL; 2014. Obtenido de <https://bit.ly/37ORe0I>.
55. Ponto J. Understanding and Evaluating Survey Research. *Translating Research Into Practice*. 2015; 6(2): p. 168-171. Obtenido de <https://bit.ly/34hi9S7>.
56. Stoyanov S, Hides L, Kavanagh D, Zelenko O. Mobile App Rating Scale: A New Tool for Assessing the Quality of Health Mobile Apps. *JMIR mHealth uHealth*. 2015; 3(1): p. 1-10. Obtenido de <https://bit.ly/2W1uHsg>.
57. Young T. Questionnaires and Survey. *Research Methods in Intercultural Communication*. 2016; 1(1): p. pp.165-180. Obtenido de <https://bit.ly/3oysjFo>.
58. Roopa S, Rani M. Questionnaire Designing for a Survey. *The Journal of Indian Orthodontic Society*. 2017; 46(4): p. 273-277. Obtenido de <https://bit.ly/3oBthkn>.
59. Reena N, Yip C, Leong B. Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia*. 2016; 60(9): p. 76-80. Obtenido de <https://bit.ly/37LIGI0>.
60. Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. Informe de Belmont: National Institutes of Health; 1976. Obtenido de: <https://bit.ly/3n99fgH>.

Anexo 5: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Conclusiones	Recomendaciones
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Conclusión general	Recomendación general
¿De qué manera la gestión del Servicio de Nutrición se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo?	Analizar la gestión del servicio Nutrición y su relación con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.	La gestión del servicio Nutrición se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo	Se halló correlación entre las variables, la variable 1 Gestión del Servicio de Nutrición se relaciona con la variable 2 satisfacción del usuario interno, La mayor proporción del personal se encuentra en el nivel moderado, correspondiendo que la gestión de servicio es regularmente adecuada.	A los directivos de Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, asignar a un consultor externo que realice una capacitación en gestión de servicio y calidad para el mayor involucramiento del personal responsable de la atención en nutrición del hospital y en base a los resultados encontrados poder plantear capacitaciones centradas en mejorar el servicio del personal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Conclusiones específicas	Recomendaciones específicas
¿De qué manera la planificación se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo?	Identificar la relación de la planificación con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.	La planificación se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.	Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), existe correlación entre las variables, por lo que se afirma que la variable planificación se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno.	Se recomiendan al Servicio de Nutrición prosiga en la implementación y evaluación constante de los protocolos de calidad de atención a los usuarios.
¿De qué manera la organización se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo?	Determinar la relación de la organización con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.	La organización se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.	Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), existe correlación entre las variables, por lo que se afirma que la variable organización se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno.	Se recomienda, incrementar la capacidad de gestión del personal encargado, estableciendo normas en función.
¿De qué manera el control de calidad se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo?	Demostrar la relación del control de calidad con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.	El control de calidad se relaciona con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.	Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), existe correlación entre las variables, por lo que se afirma que la variable control de calidad se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno	se sugiere, para lograr la satisfacción del usuario interno verificar en ciertos horarios o cronogramas si el personal técnico está desempeñando sus actividades fundamentales en relación a la unidad que tiene a cargo
¿De qué manera los recursos humanos se relacionan con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo?	Describir la relación de los recursos humanos con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.	Los recursos humanos se relacionan con la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.	Dado que, $P < 0,05$, existe correlación entre las variables, por lo que se afirma que la variable recursos humanos se relaciona con la variable satisfacción del usuario interno	se sugiere innovar en los alimentos que son entregados a los trabajadores del hospital, representa un gran reto para la gerencia directivos, porque conlleva toda la parte administrativa.

Anexo 6: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1 Gestión del servicio nutrición.	Serrano y López (38) mencionan que es cumplir con las expectativas que tiene el usuario, porque mediante ello se evalúa la calidad que tendrá la gestión de un servicio Ramos et al. (51) señalaron que es una especie de juicio que genera el usuario sobre el uso de un servicio, y que ello se genera cuando dichas expectativas fueron superadas	Son un conjunto de procedimientos para la elaboración del servicio, el cual está destinado a crear satisfacción en quien lo consume Representa a la percepción que tiene el usuario del servicio consumido, y que para ello se empleará al modelo Servperf.	Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	Likert, ordinal. 1=Muy deficiente 2=Deficiente 3=Moderada 4=Eficiente 5=Muy eficiente
			Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	
				Capacidad de respuesta del servicio Alimentario	
			Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	
			Recursos humanos	Servicio alimentario con profesionales diligentes ante riesgos alimentarios	
Variable 2 Satisfacción del usuario interno	La satisfacción de usuario es el indicador más confiable para tener claro si se está prestando un servicio de calidad teniendo en cuenta la parte emocional del usuario (36) asimismo es un juicio acerca de un producto o servicio teniendo en cuenta el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido con sus experiencias.(44)	Es la acción con la que se responde a una necesidad en este caso la atención con la alimentación de acuerdo a la programación.	Confiability	Nivel de confianza del usuario en el servicio alimentario	
			Elementos tangibles	Servicio alimentario con ambiente adecuado	
			Capacidad de respuestas	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	
			Seguridad	Nivel de seguridad en las atenciones recibidas	
			Empatía	Buen trato recibido	

Anexo 7: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO

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

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

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

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

Anexo 8: Ficha de validación del instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020

Señora: *Rita Coronel del Castillo*

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Ficha de validación a juicio de expertos.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. María Karina Maldonado Chávez

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

Anexo 1: INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión del servicio de nutrición.

2. Autor original:

Br. Maldonado Chávez María Karina

3. Objetivo:

Recolectar datos sobre la gestión del servicio Nutrición durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 12 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 113 personas que reciben servicio alimentario en el hospital Regional Lambayeque.

1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión del servicio de nutrición.

2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 1: Gestión del servicio de nutrición	Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	2
	Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	1
		Capacidad de respuesta del servicio Alimentario	2
	Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	4
	Recursos Humanos	Servicio alimentario con profesionales diligentes ante riesgos alimentarios	3

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN**

Autora: Br. Maria Karina Maldonado Chávez

Se agradece anticipadamente la colaboración del personal asistencial usuario del servicio alimentario del Hospital Regional Lambayeque

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Moderado (4) Eficiente (5) Muy Eficiente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	El personal que labora en el área de nutrición toma en consideración las necesidades nutricionales del personal de salud.					
		Considera usted que las raciones de alimentos que sirve el área de nutrición al personal de salud compensan la actividad que realizan en la lucha contra el COVID-19.					
Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	En el área de nutrición existe una adecuada distribución de las actividades para la preparación de los alimentos.					
	Capacidad de respuesta brindada en el servicio Alimentario	El abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos en el área de Nutrición es.					
		El área de nutrición demuestra ser puntual en la entrega de los alimentos al personal de salud.					
Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	En el área de nutrición se toman las medidas respectivas para la recepción de los insumos.					
		El personal que labora en nutrición posee la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos.					
		Usted opina que el protocolo para la desinfección de los utensilios de cocina es adecuado.					
		Usted opina que el protocolo para la desinfección de las instalaciones del área de nutrición es adecuado.					
Recursos Humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	El personal encargado de la preparación de los alimentos está debidamente informado sobre las medidas de prevención del COVID-19.					
		El personal que labora en nutrición se encuentra psicológicamente preparado para prestar sus servicios durante la pandemia.					
		La cantidad de personal que labora en el área de nutrición es suficiente para brindar un servicio de calidad.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables.
Gestión del servicio de nutrición.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de Medición	
Variable 1 Gestión del servicio nutrición.	Serrano y López (26) mencionan que es cumplir con las expectativas que tiene el usuario, porque mediante ello se evalúa la calidad que tendrá la gestión de un servicio	Son un conjunto de procedimientos para la elaboración del servicio, el cual está destinado a crear satisfacción en quien lo consume	Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	1	Técnica: La encuesta. Instrumento: El cuestionario	Likert, ordinal. 1=Muy eficiente 2=Eficiente 3=Moderada 4=Deficiente 5=Muy deficiente	
					2			
			Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	3			
					Capacidad de respuesta brindada en el servicio Alimentario			4
								5
			Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	6			
					7			
					8			
					9			
			Recursos humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	10			
					11			
					12			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque

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

Mg. RITA CORONEL DEL CASTILLO

DNI N°: 42947557

CNP N° 034

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la Gestión del servicio de nutrición.

3. TESISISTA:

Br. Maldonado Chávez María Karina

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020



Mg. RITA CORONEL DEL CASTILLO

DNI N°: 42947557

CNP N° 034

EXPERTO EVALUADOR

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020

Señora: Rita Coronel del Castillo

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. María Karina Maldonado Chávez

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

Anexo 1: INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno

2. Autor original:

Br. Maldonado Chávez María Karina

3. Objetivo:

Recolectar datos sobre la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 113 personas que reciben servicio alimentario en el hospital Regional Lambayeque

1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno

2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 2: Satisfacción de usuario interno	Confiabilidad	Nivel de confianza del usuario en el servicio alimentario	3
	Elementos Tangibles	Servicio alimentario con ambiente adecuado	3
	Capacidad de respuesta	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	3
	Seguridad	Nivel de seguridad en las atenciones recibidas	4
	Empatía	Usuarios reciben buen trato	3

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO**

Autora: Br. María Karina Maldonado Chávez

Se agradece anticipadamente la colaboración del personal asistencial usuario del servicio alimentario del Hospital Regional Lambayeque

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Moderado (4) Eficiente (5) Muy Eficiente

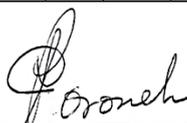
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Confiabilidad	Nivel de confianza que el usuario le otorga al servicio alimentario	Los alimentos llegan a ser servidos con la temperatura adecuada para su consumo.					
		El servicio de nutrición hasta el momento tuvo algún percance sobre la salubridad de sus alimentos.					
		Durante el escenario actual algún personal de salud se contagió mediante la suministración de los alimentos.					
Elementos Tangibles	Ambiente de los servicios de nutrición	Las instalaciones del servicio de nutrición son modernas.					
		El área para preparar los alimentos tiene las dimensiones adecuadas.					
		Las herramientas de trabajo del servicio de nutrición se encuentran en perfectas condiciones.					
Capacidad de respuesta	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	Cuando tiene alguna consulta o duda siempre encuentra un personal de nutrición disponible para que responda sus preguntas.					
		Está conforme con el tiempo en que tardan en servir los alimentos.					
		Cuando realiza una petición al servicio de nutrición demora en tener respuesta sobre ello.					
Seguridad	Nivel de seguridad en las atenciones recibidas	Percibe que el personal que trabaja en nutrición cumple adecuadamente con los protocolos de prevención contra el COVID-19.					
		El uso de equipo protector frente al COVID-19 por el personal que lo atiende es.					
		El área de nutrición siempre está vigilante por la atención al personal de salud.					
Empatía	Buen trato recibido	Cuando consume los alimentos que brinda el área de nutrición tiene la certeza de que no se contaminará.					
		El trato igualitario a los usuarios del servicio alimentario es.					
		Hasta el momento tuvo algún altercado verbal con los trabajadores que laboran en nutrición.					
		El trato de los trabajadores de nutrición que atienden en el servicio alimentario es.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables
satisfacción del usuario interno

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de Medición
Variable 2 Satisfacción del usuario interno	Ramos et al. (36) señalaron que es una especie de juicio que genera el usuario sobre el uso de un servicio, y que ello se genera cuando dichas expectativas fueron superadas	Representa a la percepción que tiene el usuario del servicio consumido, y que para ello se empleará al modelo Servperf.	Confiabilidad	Nivel de confianza que el usuario le otorga al servicio alimentario	13	Técnica: La encuesta. Instrumento: El cuestionario	Likert, ordinal. 1=Muy eficiente 2=Eficiente 3=Moderada 4=Deficiente 5=Muy deficiente
					14		
					15		
			Elementos tangibles	Ambiente de los servicios de nutrición	16		
					17		
					18		
			Capacidad de respuestas	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	19		
					20		
					21		
			Seguridad	Nivel de seguridad en las atenciones recibidas	22		
					23		
					24		
					25		
Empatía	Buen trato recibido	26					
		27					
		28					

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Satisfacción de usuario interno	Confiabilidad	Nivel de confianza que el usuario le otorga al servicio alimentario	13	X		X		X		X		
			14	X		X		X		X		
			15	X		X		X		X		
	Elementos Tangibles	Ambiente de los servicios de nutrición	16	X		X		X		X		
			17	X		X		X		X		
			18	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	19	X		X		X		X		
			20	X		X		X		X		
			21	X		X		X		X		
	Seguridad	Nivel de cumplimiento en las atenciones recibidas	22	X		X		X		X		
			23	X		X		X		X		
			24	X		X		X		X		
			25	X		X		X		X		
	Empatía	Buen trato recibido	26	X		X		X		X		
			27	X		X		X		X		
28			X		X		X		X			


Mg. RITA CORONEL DEL CASTILLO
DNI N°: 42947557
CNP N° 034
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno.

3. TESISISTA:

Br. Maldonado Chávez María Karina

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020



Mg. RITA CORONEL DEL CASTILLO
DNI N°: 42947557
CNP N° 034
EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020

Señora: Margoth Díaz de Angulo

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Maria Karina Maldonado Chávez

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

Anexo 1: INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión del servicio de nutrición.

2. Autor original:

Br. Maldonado Chávez María Karina

3. Objetivo:

Recolectar datos sobre la gestión del servicio Nutrición durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 12 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 113 personas que reciben servicio alimentario en el hospital Regional Lambayeque.

1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión del servicio de nutrición.

2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 1: Gestión del servicio de nutrición	Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	2
	Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	1
		Capacidad de respuesta del servicio Alimentario	2
	Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	4
	Recursos Humanos	Servicio alimentario con profesionales diligentes ante riesgos alimentarios	3

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN**

Autora: Br. María Karina Maldonado Chávez

Se agradece anticipadamente la colaboración del personal asistencial usuario del servicio alimentario del Hospital Regional Lambayeque

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Moderado (4) Eficiente (5) Muy Eficiente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	El personal que labora en el área de nutrición toma en consideración las necesidades nutricionales del personal de salud.					
		Considera usted que las raciones de alimentos que sirve el área de nutrición al personal de salud compensan la actividad que realizan en la lucha contra el COVID-19.					
Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	En el área de nutrición existe una adecuada distribución de las actividades para la preparación de los alimentos.					
	Capacidad de respuesta brindada en el servicio Alimentario	El abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos en el área de Nutrición es.					
		El área de nutrición demuestra ser puntual en la entrega de los alimentos al personal de salud.					
Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	En el área de nutrición se toman las medidas respectivas para la recepción de los insumos.					
		El personal que labora en nutrición posee la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos.					
		Usted opina que el protocolo para la desinfección de los utensilios de cocina es adecuado.					
		Usted opina que el protocolo para la desinfección de las instalaciones del área de nutrición es adecuado.					
Recursos Humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	El personal encargado de la preparación de los alimentos está debidamente informado sobre las medidas de prevención del COVID-19.					
		El personal que labora en nutrición se encuentra psicológicamente preparado para prestar sus servicios durante la pandemia.					
		La cantidad de personal que labora en el área de nutrición es suficiente para brindar un servicio de calidad.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables.
Gestión del servicio de nutrición.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de Medición	
Variable 1 Gestión del servicio nutrición.	Serrano y López (26) mencionan que es cumplir con las expectativas que tiene el usuario, porque mediante ello se evalúa la calidad que tendrá la gestión de un servicio	Son un conjunto de procedimientos para la elaboración del servicio, el cual está destinado a crear satisfacción en quien lo consume	Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	1	Técnica: La encuesta. Instrumento: El cuestionario	Likert, ordinal. 1=Muy eficiente 2=Eficiente 3=Moderada 4=Deficiente 5=Muy deficiente	
					2			
			Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	3			
					Capacidad de respuesta brindada en el servicio Alimentario			4
								5
			Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	6			
					7			
					8			
					9			
					10			
			Recursos humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	11			
					12			

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque

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



Dra. Doris Margot Díaz de Angulo.
 DNI N°: 16499099
 Colegiatura N° 1616499099
 EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la Gestión del servicio de nutrición.

3. TESISTA:

Br. Maldonado Chávez María Karina

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020



Dra. Doris Margot Díaz de Angulo
DNI N°16499099
Colegiatura N°1616499099
EXPERTO EVALUADOR

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020

Señora: *Margoth Díaz de Angulo*

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Ficha de validación a juicio de expertos.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Maria Karina Maldonado Chávez

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

Anexo 1: INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno

2. Autor original:

Br. Maldonado Chávez María Karina

3. Objetivo:

Recolectar datos sobre la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 113 personas que reciben servicio alimentario en el hospital Regional Lambayeque

1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno

2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 2: Satisfacción de usuario interno	Confiabilidad	Nivel de confianza del usuario en el servicio alimentario	3
	Elementos Tangibles	Servicio alimentario con ambiente adecuado	3
	Capacidad de respuesta	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	3
	Seguridad	Nivel de seguridad en las atenciones recibidas	4
	Empatía	Usuarios reciben buen trato	3

Anexo 2: Ficha de evaluación de validación
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
Autora: Br. Maria Karina Maldonado Chávez

Se agradece anticipadamente la colaboración del personal asistencial usuario del servicio alimentario del Hospital Regional Lambayeque

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Moderado (4) Eficiente (5) Muy Eficiente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Confiabilidad	Nivel de confianza que el usuario le otorga al servicio alimentario	Los alimentos llegan a ser servidos con la temperatura adecuada para su consumo.					
		El servicio de nutrición hasta el momento tuvo algún percance sobre la salubridad de sus alimentos.					
		Durante el escenario actual algún personal de salud se contagió mediante la sumministrazione de los alimentos.					
Elementos Tangibles	Ambiente de los servicios de nutrición	Las instalaciones del servicio de nutrición son modernas.					
		El área para preparar los alimentos tiene las dimensiones adecuadas.					
		Las herramientas de trabajo del servicio de nutrición se encuentran en perfectas condiciones.					
Capacidad de respuesta	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	Cuando tiene alguna consulta o duda siempre encuentra un personal de nutrición disponible para que responda sus preguntas.					
		Está conforme con el tiempo en que tardan en servir los alimentos.					
		Cuando realiza una petición al servicio de nutrición demora en tener respuesta sobre ello.					
Seguridad	Nivel de seguridad en las atenciones recibidas	Percebe que el personal que trabaja en nutrición cumple adecuadamente con los protocolos de prevención contra el COVID-19.					
		El uso de equipo protector frente al COVID-19 por el personal que lo atiende es.					
		El área de nutrición siempre está vigilante por la atención al personal de salud.					
Empatía	Buen trato recibido	Cuando consume los alimentos que brinda el área de nutrición tiene la certeza de que no se contaminará.					
		El trato igualitario a los usuarios del servicio alimentario es.					
		Hasta el momento tuvo algún altercado verbal con los trabajadores que laboran en nutrición.					
		El trato de los trabajadores de nutrición que atienden en el servicio alimentario es.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables
satisfacción del usuario interno

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de Medición
Variable 2 Satisfacción del usuario interno	Ramos et al. (36) señalaron que es una especie de juicio que genera el usuario sobre el uso de un servicio, y que ello se genera cuando dichas expectativas fueron superadas	Representa a la percepción que tiene el usuario del servicio consumido, y que para ello se empleará al modelo Servperf.	Confiabilidad	Nivel de confianza que el usuario le otorga al servicio alimentario	13	Técnica: La encuesta. Instrumento: El cuestionario	Likert, ordinal. 1=Muy eficiente 2=Eficiente 3=Moderada 4=Deficiente 5=Muy deficiente
					14		
					15		
			Elementos tangibles	Ambiente de los servicios de nutrición	16		
					17		
					18		
			Capacidad de respuestas	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	19		
					20		
					21		
			Seguridad	Nivel de seguridad en las atenciones recibidas	22		
					23		
					24		
					25		
Empatía	Buen trato recibido	26					
		27					
		28					

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Satisfacción de usuario interno	Confiabilidad	Nivel de confianza que el usuario le otorga al servicio alimentario	13	X		X		X		X		
			14	X		X		X		X		
			15	X		X		X		X		
	Elementos Tangibles	Ambiente de los servicios de nutrición	16	X		X		X		X		
			17	X		X		X		X		
			18	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	19	X		X		X		X		
			20	X		X		X		X		
			21	X		X		X		X		
	Seguridad	Nivel de cumplimiento en las atenciones recibidas	22	X		X		X		X		
			23	X		X		X		X		
			24	X		X		X		X		
25			X		X		X		X			
Empatía	Buen trato recibido	26	X		X		X		X			
		27	X		X		X		X			
		28	X		X		X		X			



Dra. Doris Margot Díaz de Angulo.

DNI N°: 16499099

Colegiatura N° 1616499099

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno.

3. TESISTA:

Br. Maldonado Chávez María Karina

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020



Dra. Doris Margot Díaz de Angulo
DNI N°: 16499099
Colegiatura N° 1616499099
EXPERTO EVALUADOR

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020

Señora: Pamela Pajares Acosta

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente



Br. María Karina Maldonado Chávez

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

Anexo 1: INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión del servicio de nutrición.

2. Autor original:

Br. Maldonado Chávez María Karina

3. Objetivo:

Recolectar datos sobre la gestión del servicio Nutrición durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 12 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 113 personas que reciben servicio alimentario en el hospital Regional Lambayeque.

1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión del servicio de nutrición.

2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 1: Gestión del servicio de nutrición	Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	2
	Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	1
		Capacidad de respuesta del servicio Alimentario	2
	Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	4
	Recursos Humanos	Servicio alimentario con profesionales diligentes ante riesgos alimentarios	3

Anexo 2: Ficha de evaluación de validación
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN
Autora: Br. María Karina Maldonado Chávez

Se agradece anticipadamente la colaboración del personal asistencial usuario del servicio alimentario del Hospital Regional Lambayeque
MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:
 (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Moderado (4) Eficiente (5) Muy Eficiente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	El personal que labora en el área de nutrición toma en consideración las necesidades nutricionales del personal de salud.					
		Considera usted que las raciones de alimentos que sirve el área de nutrición al personal de salud compensan la actividad que realizan en la lucha contra el COVID-19.					
Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	En el área de nutrición existe una adecuada distribución de las actividades para la preparación de los alimentos.					
	Capacidad de respuesta brindada en el servicio Alimentario	El abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos en el área de Nutrición es.					
		El área de nutrición demuestra ser puntual en la entrega de los alimentos al personal de salud.					
Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones peribidas	En el área de nutrición se toman las medidas respectivas para la recepción de los insumos.					
		El personal que labora en nutrición posee la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos.					
		Usted opina que el protocolo para la desinfección de los utensilios de cocina es adecuado.					
		Usted opina que el protocolo para la desinfección de las instalaciones del área de nutrición es adecuado.					
Recursos Humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	El personal encargado de la preparación de los alimentos está debidamente informado sobre las medidas de prevención del COVID-19.					
		El personal que labora en nutrición se encuentra psicológicamente preparado para prestar sus servicios durante la pandemia.					
		La cantidad de personal que labora en el área de nutrición es suficiente para brindar un servicio de calidad.					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de Medición	
Variable 1 Gestión del servicio nutrición.	Serrano y López (26) mencionan que es cumplir con las expectativas que tiene el usuario, porque mediante ello se evalúa la calidad que tendrá la gestión de un servicio	Son un conjunto de procedimientos para la elaboración del servicio, el cual está destinado a crear satisfacción en quien lo consume	Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	1	Técnica: La encuesta. Instrumento: El cuestionario	Likert, ordinal. 1=Muy eficiente 2=Eficiente 3=Moderada 4=Deficiente 5=Muy deficiente	
					2			
			Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	3			
					Capacidad de respuesta brindada en el servicio Alimentario			4
								5
			Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	6			
					7			
					8			
					9			
			Recursos humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	10			
					11			
					12			

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque

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



Dra. Pamela Jackeline Pajares Acosta
 DNI N°: 16725894
 CNP N°: 3319
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la Gestión del servicio de nutrición.

3. TESISISTA:

Br. Maldonado Chávez María Karina

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020



Dra. Pamela Jackeline Pajares Acosta
DNI N°: 16725894
CNP N°: 3319
EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020

Señora: *Pamela Pajares Acosta*

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Ficha de validación a juicio de expertos.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente

Br. María Karina Maldonado Chávez

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

Anexo 1: INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno

2. Autor original:

Br. Maldonado Chávez María Karina

3. Objetivo:

Recolectar datos sobre la satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 113 personas que reciben servicio alimentario en el hospital Regional Lambayeque

1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión del servicio de nutrición.

2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 1: Gestión del servicio de nutrición	Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	2
	Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	1
		Capacidad de respuesta del servicio Alimentario	2
	Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	4
	Recursos Humanos	Servicio alimentario con profesionales diligentes ante riesgos alimentarios	3

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN**

Autora: Br. María Karina Maldonado Chávez

Se agradece anticipadamente la colaboración del personal asistencial usuario del servicio alimentario del Hospital Regional Lambayeque
MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

(1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Moderado (4) Eficiente (5) Muy Eficiente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	El personal que labora en el área de nutrición toma en consideración las necesidades nutricionales del personal de salud.					
		Considera usted que las raciones de alimentos que sirve el área de nutrición al personal de salud compensan la actividad que realizan en la lucha contra el COVID-19.					
Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	En el área de nutrición existe una adecuada distribución de las actividades para la preparación de los alimentos.					
	Capacidad de respuesta brindada en el servicio Alimentario	El abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos en el área de Nutrición es.					
		El área de nutrición demuestra ser puntual en la entrega de los alimentos al personal de salud.					
Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	En el área de nutrición se toman las medidas respectivas para la recepción de los insumos.					
		El personal que labora en nutrición posee la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos.					
		Usted opina que el protocolo para la desinfección de los utensilios de cocina es adecuado.					
		Usted opina que el protocolo para la desinfección de las instalaciones del área de nutrición es adecuado.					
Recursos Humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	El personal encargado de la preparación de los alimentos está debidamente informado sobre las medidas de prevención del COVID-19.					
		El personal que labora en nutrición se encuentra psicológicamente preparado para prestar sus servicios durante la pandemia.					
		La cantidad de personal que labora en el área de nutrición es suficiente para brindar un servicio de calidad.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables.
Gestión del servicio de nutrición.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de Medición	
Variable 1 Gestión del servicio nutrición.	Serrano y López (26) mencionan que es cumplir con las expectativas que tiene el usuario, porque mediante ello se evalúa la calidad que tendrá la gestión de un servicio	Son un conjunto de procedimientos para la elaboración del servicio, el cual está destinado a crear satisfacción en quien lo consume	Planificación	Nivel de cumplimiento de planificación de raciones	1	Técnica: La encuesta. Instrumento: El cuestionario	Likert, ordinal. 1=Muy eficiente 2=Eficiente 3=Moderada 4=Deficiente 5=Muy deficiente	
					2			
			Organización	Nivel de organización de servicio alimentario	3			
					Capacidad de respuesta brindada en el servicio Alimentario			4
								5
			Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	6			
					7			
					8			
					9			
			Recursos humanos	Calidad del personal del servicio de nutrición	10			
					11			
					12			

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de usuario interno	Confiabilidad	Nivel de confianza que el usuario le otorga al servicio alimentario	13	X		X		X		X		
			14	X		X		X		X		
			15	X		X		X		X		
	Elementos Tangibles	Ambiente de los servicios de nutrición	16	X		X		X		X		
			17	X		X		X		X		
			18	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	19	X		X		X		X		
			20	X		X		X		X		
			21	X		X		X		X		
	Seguridad	Nivel de cumplimiento en las atenciones recibidas	22	X		X		X		X		
			23	X		X		X		X		
			24	X		X		X		X		
			25	X		X		X		X		
	Empatía	Buen trato recibido	26	X		X		X		X		
			27	X		X		X		X		
28			X		X		X		X			



Dra. Pamela Jackeline Pajares Acosta
 DNI N°: 16725894
 CNP N°: 3319
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno.

3. TESISISTA:

Br. Maldonado Chávez María Karina

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 09 de noviembre de 2020

Dra. Pamela Jackeline Pajares Acosta
DNI N°: 16725894
CNP N°: 3319
EXPERTO EVALUADOR

Anexo 9: Cálculo del tamaño de la muestra

Para fines de la investigación, la muestra fue determinada mediante la fórmula siguiente, en la cual se consideró un 95,5% de confianza y un 5% de margen de error.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n : Tamaño de la muestra

Z : Nivel de confianza

p : Probabilidad de aciertos o éxito

q : Probabilidad de desaciertos o fracaso

N : Tamaño de la población

E : Nivel de precisión para generalizar los resultados

Para la muestra se tiene los siguientes datos:

Z : 1,96

p : 0,5

q : 0,5

N : 160

E : 0,05

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 160}{0.0025 * 159 + 0.9604}$$

$$n = \frac{153.664}{1.36} = 113$$

Anexo 10: Confiabilidad del instrumento

Tabla 14 Estadísticas de fiabilidad del Instrumento total

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,909	28

Tabla 15 Estadísticas de fiabilidad de la gestión del servicio de nutrición

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,934	12

Tabla 16 Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción del usuario interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,744	16

Tabla 17 Estadísticas de fiabilidad McDonald's del Instrumento total

McDonald's ω	N de elementos
0.919	28

Tabla 18 Estadísticas de fiabilidad McDonald's de gestión del servicio de nutrición

McDonald's ω	N de elementos
0.935	12

Tabla 19 Estadísticas de fiabilidad McDonald's de satisfacción del usuario interno

McDonald's ω	N de elementos
0.988	16

Tabla 20 Estadísticos de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	45.4545	26.450	0.415	0.713
2	45.2727	28.208	0.100	0.741
3	45.8636	24.790	0.413	0.710
4	47.5000	28.071	0.169	0.733
5	47.3636	28.242	0.156	0.734
6	47.4091	30.253	-0.155	0.762
7	45.2727	24.303	0.328	0.726
8	44.7273	27.160	0.482	0.714
9	45.4091	31.491	-0.274	0.784
10	45.3636	24.909	0.509	0.701
11	45.5909	26.539	0.341	0.719
12	45.3636	25.290	0.509	0.702
13	45.2727	22.113	0.674	0.673
14	45.0909	23.896	0.934	0.672
15	45.1818	27.680	0.299	0.724
16	44.7727	23.422	0.801	0.673

Nota. Elaboración propia. Tomada de SPSS

Tabla 21 Estadísticos de fiabilidad de la variable gestión del servicio

ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	33.5909	65.206	0.788	0.927
2	33.3182	69.465	0.520	0.935
3	33.8636	63.457	0.730	0.928
4	33.7727	62.374	0.670	0.932
5	33.0455	73.569	0.396	0.938
6	33.3636	62.909	0.875	0.923
7	33.9545	60.141	0.874	0.922
8	34.1364	62.695	0.817	0.925
9	34.5455	58.450	0.858	0.923
10	32.8636	75.361	0.178	0.941
11	34.1818	62.537	0.819	0.925
12	34.8636	58.885	0.877	0.922

Nota. Elaboración propia. Tomada de SPSS

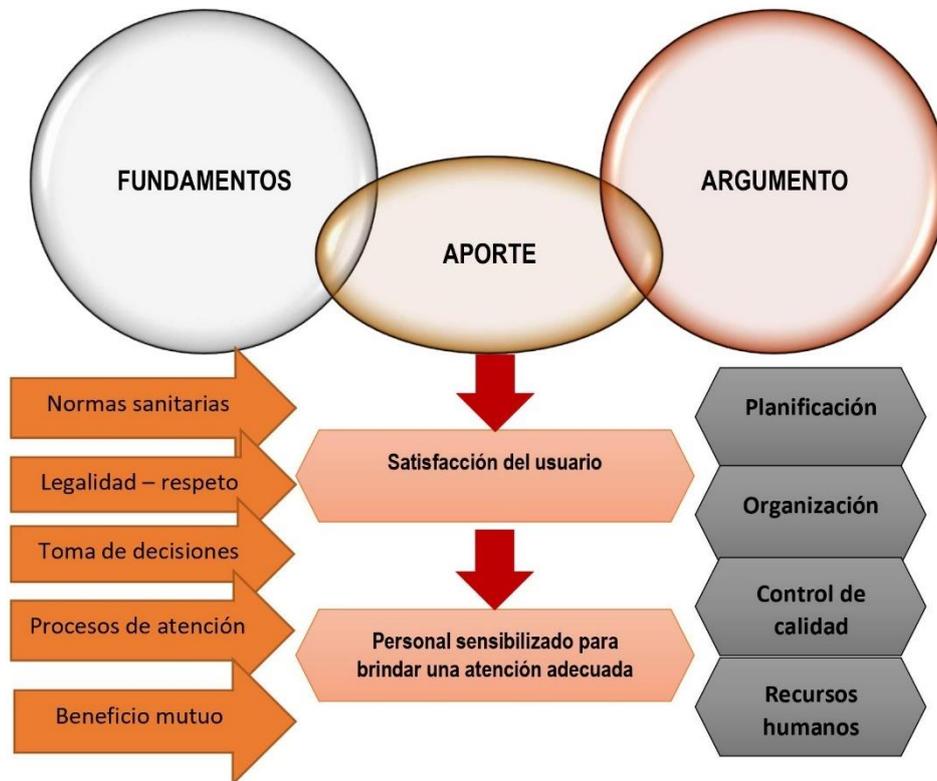
Estrategias de implementación de la propuesta

Competencia	Problemática existente	Estrategia
Planificación	Ración de alimentos inadecuadas	Programación de regímenes alimentarios con cálculo nutricional estandarizados para cubrir las necesidades nutricionales del personal asistencial.
Organización	Capacidad de respuesta del Servicio alimentario	Implementación y seguimiento de las etapas inherentes al control de calidad de alimentos en el desempeño del servicio alimentario: recepción almacenamiento limpieza, desinfección, manipulación y preparación de alimentos
Control de calidad	Condiciones de higiene en las raciones percibidas	implementación de la indumentaria para el personal diferenciada según el rol que desempeña
		implementación de las normas de buenas prácticas de manipulación de alimentos en el desempeño del servicio alimentario
Recursos Humanos	Servicio alimentario con profesionales diligentes ante riesgos alimentarios	Implementación de proceso capacitación anual que permita el fortalecimiento de capacidades y desarrollo de personal frente a situaciones de emergencia
		Determinar el número de recursos idóneos que garantice el buen funcionamiento del servicio alimentario
Fiabilidad	Nivel de confianza del usuario en el servicio alimentario	implementación del control de la temperatura de los alimentos para que llegue en condiciones adecuadas al usuario
Elementos tangibles	Servicio alimentario con ambiente adecuado	Redistribución de las instalaciones que permitan un buen flujo de circulación, la optimización de tiempos, garantice la seguridad de los diferentes procesos del servicio de alimentación y gestionar la remodelación de la unidad central de producción
	Déficit de equipos y materiales con especificaciones para el desarrollo de actividades en el área	implementar las especificaciones técnicas de utensilios menaje vajilla y equipos que se requiera necesarias en el servicio alimentación
Capacidad de respuesta	Nivel de cumplimiento de atenciones recibidas	implementación de registro de control del tiempo en el servido de alimentos
Seguridad	Nivel de seguridad en las atenciones recibidas	implementación del proceso de supervisión de todas las fases operativas de todo el servicio alimentario.
Empatía	Buen trato recibido	Acompañamiento al personal y la implementación de herramientas como encuestas frecuentes de satisfacción del usuario que permitan evaluar su desempeño.

ANEXO: Diseño de la propuesta

DISEÑO

Propuesta para mejorar la gestión del servicio de nutrición ante la emergencia sanitaria



OBJETIVO GENERAL: Diseñar una propuesta para mejorar la gestión del servicio de nutrición ante la emergencia sanitaria



Anexo 11: Autorización para aplicación del instrumento



Empresa de Servicios Río Santa S.R.L.

Alimentación y Nutrición, Mantenimiento de Equipos
e infraestructura, Lavandería, Otros.

Autorización para aplicación de instrumento

Chiclayo, 10 de Diciembre del 2020

Señora

Br. Maria Karina Maldonado Chávez

Ciudad.-

En mérito a su carta de fecha 27 de noviembre del presente, en la que solicita la autorización para la recopilación de datos con miras a realizar su estudio de investigación denominado "Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo", para la Tesis de Maestría Gestión de los servicios de la salud, en la Universidad Cesar Vallejo-Chiclayo. Debo manifestarle que para nosotros es de mucho agrado que realice este tipo de estudio, por tal motivo, le autorizo realice la recopilación de los datos con los instrumentos que en su investigación se indican, en la fecha y hora que usted disponga para ello, sin alterar la rutina normal de esta entidad.

Deseándole el éxito en su investigación, quedo de Usted.

EMPRESA DE SERVICIOS RIO SANTA
S.R.L.

FELMO CERINA JAVE
GERENTE