



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Procesos de gestión y el cumplimiento de metas en el Servicio de
Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional,
2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Pasache Moreno, Julissa María (ORCID: 0000-0003-3328-4356)

ASESOR:

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres Amelia y Alejandro por su esfuerzo, apoyo y amor

A mi esposo Richar y mi hijo Sebastian por su comprensión, apoyo y ser parte de la realización de mis sueños

A Romeo, Tiberio y Ella compañeros de muchas noches de trabajo

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de realizar este Doctorado

A mis Docentes, por ayudarme a recorrer el camino del conocimiento

A mi tutor de tesis Dr. Alejandro Ramírez por el apoyo para culminar esta etapa

A mis compañeros Laura y Richar por su constante aliento para continuar en el camino y culminar este trabajo

Índice de contenidos

| | pág. |
|--|-------------|
| Carátula | |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de gráficos y figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| II. MARCO TEÓRICO | 14 |
| III. METODOLOGÍA | 21 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 21 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 21 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 22 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 23 |
| 3.5. Procedimientos | 24 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 24 |
| 3.7. Aspectos éticos | 25 |
| IV. RESULTADOS | 26 |
| V. DISCUSIÓN | 35 |
| VI. CONCLUSIONES | 40 |
| VII. RECOMENDACIONES | 41 |
| VIII. PROPUESTAS | 42 |
| REFERENCIAS | 44 |
| ANEXOS | 47 |

Índice de tablas

| | | pág. |
|---------|---|-------------|
| Tabla 1 | Frecuencias de Proceso de Gestión y cumplimiento de metas | 26 |
| Tabla 2 | Frecuencias de Proceso de Gestión y organización | 28 |
| Tabla 3 | Frecuencias de Proceso de Gestión y calidad | 30 |
| Tabla 4 | Hipótesis general | 32 |
| Tabla 5 | Hipótesis específica 1 | 33 |
| Tabla 6 | Hipótesis específica 2 | 34 |

Índice de gráficos y figuras

| | pág. |
|---|-------------|
| Grafica 1 Frecuencias de Proceso de Gestión y cumplimiento de metas | 27 |
| Grafica 2 Frecuencias de Proceso de Gestión y organización | 29 |
| Grafica 3 Frecuencias de Proceso de Gestión y calidad | 31 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los procesos de gestión y el cumplimiento de las metas durante la pandemia COVID19 en el servicio de nutrición en un hospital nacional, 2020. Estudio cuantitativo de tipo básica, bajo el método descriptivo, no experimental. La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores del servicio de nutrición y se respetó las opiniones vertidas en el instrumento por cada encuestado, así como la confidencialidad de los datos emitidos. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach siendo el resultado 0,854 y 0,765. El resultado obtenido por Rho de Sperman de 0,778 indicó una correlación positiva alta entre el proceso de gestión y el cumplimiento de metas al 1% de significancia. Además, obtuvo como nivel de significancia 0,00 inferior a 0,05, lo cual indica rechazar H0 y aceptar la hipótesis alternativa; es decir que los procesos de gestión se relacionan con el cumplimiento de metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 de un hospital nacional 2020.

Palabras claves: *Procesos, Servicio de Nutrición, COVID19*

Abstract

The present research work had as general objective to determine the relationship between the management processes and the fulfillment of the goals during the COVID19 pandemic in the nutrition service in a national hospital, 2020. Quantitative study of a basic type, under the descriptive method, not experimental. The sample consisted of 70 nutrition service workers and the opinions expressed in the instrument by each respondent were respected, as well as the confidentiality of the data issued. The instrument was validated by expert judgment and the reliability was calculated using Cronbach's Alpha coefficient, the result being 0,854 and 0,765. The result obtained by Spearman's Rho of 0.778 indicated a high positive correlation between the management process and the achievement of goals at 1% significance. In addition, the level of significance was 0.00 lower than 0.05, which indicates rejecting H0 and accepting the alternative hypothesis; In other words, the management processes are related to the fulfillment of goals in the Nutrition Service during the COVID19 pandemic of a national hospital 2020

Keywords: *Processes, Nutrition Service, COVID19*

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios de producción de alimentos o servicios de alimentación han existido desde hace centenas de años; como los primeros prototipos de los denominados ahora restaurantes conocidos en su tiempo como hostales y posadas y que ofrecían alimentos preparados a los caminantes hasta los lugares que conocemos en la actualidad tales como son los comedores institucionales, cafeterías, cocinas u ollas populares o comunes, comedores escolares, los servicios de alimentación en los hospitales, en asilos de ancianos, cunas, y otros.

Para responder a necesidades de un entorno cambiante como es el caso de una pandemia o crisis sanitaria, se hace necesario alterar el funcionamiento de las organizaciones y por ende sus procesos. Actualmente no se consideran proyectos que sean estructuralmente inalterable durante muchos años, sino permanentemente sometidos a revisiones, en virtud de que cada proceso de por sí es mejorable y perfectible. En la actualidad las instituciones asistenciales luchan por integrar herramientas y modelos de gestión como es el Benchmarking, la Gestión por Procesos o Reingeniería, intentan generalizar la revisión de los procesos como una práctica sistemática, que a la vez forme parte de la cultura clínica asistencial. Como base para la mejora, el uso extensivo del mapeo de procesos basado en diferentes enfoques le permite visualizar y evaluar las interrelaciones entre procesos y actividades con el fin de mejorar los resultados deseados para sus clientes.

Todo cambio o crisis nos lleva a realizar una evaluación a los procesos, mediante el cual se intenta obtener juicios de valor y determinar qué tan bueno es un objeto, actividad, proceso o resultado. Este proceso destaca las cualidades, fortalezas y debilidades de lo que se está evaluando. La evaluación nos permite obtener información confiable para tomar de decisiones sobre actividades relacionadas con el desarrollo, mantenimiento y gestión de servicios de información en salud. La evaluación es una herramienta necesaria para la toma de decisiones. Por lo tanto, la evaluación es el proceso por el cual se identifica y recopila datos sobre un servicio o actividad en particular, establece los criterios para juzgar su éxito y determina qué tan bien establecidos se cumplen las metas y los objetivos.

Los indicadores son importantes en cualquier institución que tiene claras sus metas de desempeño. En los servicios de alimentación (SA) son necesarios para

el seguimiento de los objetivos planteados en la estrategia y para su debido control. Como afirman Rossi et al. (2004) la evaluación de procesos analiza la efectividad y la fidelidad en la ejecución del programa. Por lo que la evaluación de procesos tiene por objetivo contestar a las preguntas ¿cómo se está operando el servicio asistencial? ¿Se están cumpliendo los objetivos de acuerdo con las metas propuestas?

El día 05 de marzo del 2020 se confirmó el primer caso importado por COVID-19 en nuestro país, el caso se dio en una persona masculina con historial de viajes a Europa. Se sabe que algunos tipos de coronavirus causan infecciones respiratorias, desde resfriados comunes hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS). El coronavirus recientemente descubierto causa la enfermedad COVID19; éste nuevo virus y la enfermedad que causa se desconocían hasta que estalló en Wuhan, China, en diciembre de 2019. Hoy, COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo, incluido el nuestro; es así que el Perú determina crisis sanitaria desde el 13 de marzo del 2020 y las estadísticas desde esa fecha hasta el 15 de julio del 2021 nos informan de 2´088,143 casos positivos y 194,845 defunciones por COVID-19. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) nos dice que el virus que causa el COVID-19 puede infectar a las personas de todas las edades, pero el riesgo de gravedad aumenta con la edad empezando alrededor de los 40 años, pero son los ancianos (personas con más de 60 años de edad) y las personas con condiciones médicas preexistentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes mellitus, enfermedades crónicas respiratorias y el cáncer, quienes hacen cuadros más graves de la enfermedad. Esta pandemia puso a prueba la capacidad de atención del sistema sanitario peruano, y la adaptabilidad de sus procesos de gestión en los diferentes servicios sanitarios, como el Servicio de Nutrición de alta demanda de asistencia en esta pandemia.

Se formuló el siguiente problema general: ¿cómo se relaciona los procesos de gestión y el cumplimiento de metas en el servicio de nutrición durante la pandemia COVID19 en un hospital nacional, 2020?, de la misma manera los problemas específicos: ¿Cómo influyen los procesos de gestión en la calidad de atención en el servicio de nutrición durante la pandemia COVID19 en un hospital

nacional, 2020? y ¿Cómo influyen los procesos de gestión en la organización asistencial – administrativa del servicio de nutrición durante la pandemia COVID19 en un hospital nacional, 2020?

Este estudio pretendió conocer los procesos de gestión en un servicio de una institución de salud, específicamente en el Servicio de Nutrición, en el cumplimiento de metas durante la pandemia COVID19, a fin de cooperar para que el análisis y conclusiones minimice los peligros a fin de no producir riesgo en la atención de los pacientes hospitalizados que se atienden. A su vez cabe resaltar la importancia del presente estudio, pues la evaluación de los procesos durante la pandemia COVID19 en el servicio de Nutrición es un antecedente para la mejora de los mismos y por ende la mejora del trabajo de los colaboradores. Se exponen las siguientes razones para justificar que esta investigación debe efectuarse; dentro de la Justificación Teórica, podemos indicar que si una organización es saludable al contar con unos procesos de gestión que puedan adaptarse a una crisis asistencial como es la pandemia por el COVID19 y coadyuvar al logro de los objetivos y metas de la institución entonces esta organización cuenta con un entorno favorable, pero si por el contrario se manifiesta una inestabilidad y confusión laboral debemos de conocer las causas. Con el fin de mejorar la gestión del servicio de Nutrición del Hospital Nacional, es que se ha visto la necesidad de evaluar los procesos existentes y su cumplimiento durante la pandemia presente, ya que los resultados servirán como fuente para el desarrollo de las concernientes medidas de control y reevaluación, con el fin de mejorar los procesos y por ende el mejoramiento organizacional, logrando con esto el cumplimiento de indicadores institucionales.

Como justificación práctica, el método de estudio planteado con un tipo de Investigación sustantiva descriptiva, que permitirá obtener a corto plazo resultados científicos importantes, que coadyuven a identificar las trabas en aquellos procesos vulnerables y por ende centrar precedentes en su seguimiento y mejora continua. Por lo que, a fin de controlar y minimizar los riesgos de una falla ante el uso correcto de procesos y conocimiento de los mismos, para lo cual la tesista realizó la adaptación del instrumento validando éste en un piloto realizado con una muestra de 30 profesionales nutricionistas del Servicio de Nutrición de un Hospital Nacional.

En el presente estudio el objetivo general fue: Determinar la relación entre los procesos de gestión y el cumplimiento de metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional, 2020; también los objetivos específicos fueron: determinar la relación que existe entre los procesos de gestión en la calidad de atención en el servicio de nutrición durante la pandemia COVID19 de un hospital nacional, 2020? y por último conocer qué relación existe entre los procesos de gestión en la organización asistencial - administrativa del servicio de nutrición durante la pandemia COVID19 de un hospital nacional, 2020?.

Por lo tanto, se planteó la siguiente hipótesis general: los procesos de gestión se relacionan significativamente con el cumplimiento de las metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional, 2020 y las siguientes hipótesis específicas: los procesos de gestión se relacionan significativamente con la calidad de atención en el servicio de nutrición durante la pandemia COVID19 un hospital nacional, 2020 y los procesos de gestión se relacionan significativamente con la organización asistencial asistencial-administrativa del servicio de nutrición durante la pandemia COVID19 en un hospital nacional, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En la parte teórica se basa en investigaciones similares referente al problema propuesto. A continuación, se mencionan estudios presentados en el ámbito internacional y nacional, los cuales nos servirán de sustento para la interpretación de los resultados.

Hernán (2017), nos explica que palabra proceso deriva del latín “processus” que expresa avance y progreso. Existen muchos conceptos que resaltan el significado del vocablo proceso, sin embargo, esencialmente es la “actividad o grupo de actividades que toma una o más entradas, las transforma y proporciona una o más salidas para sus clientes” (Krajewski et al., 2013). Las instituciones de salud actuales son organizaciones que atienden pacientes de diversos ámbitos de la vida que asisten por diversas razones o afecciones médicas. De acuerdo a la visión organizacional están compuestas por acciones múltiples que simultáneamente, brindan servicios a personas”. Mientras un paciente se encuentra hospitalizada, recibe diferentes atenciones y dentro de ellos se considera el manejo dietético y nutricional los cuales tienen mucha importancia debiendo ser considerados como prioritarios y complejos, últimamente los estudios han demostrado que son servicios que ayudan y favorecen la mejoría del paciente generando disminución de la estancia hospitalaria con reducción de los gastos/paciente y retorno temprano a su domicilio y reinicio de su actividades laborales. Debido a ello es necesario complementar el tratamiento medicamentoso con un soporte nutricional adecuado y oportuno la cual debe ser integral, con cantidad suficiente y de calidad, cumpliendo con los estándares establecidos de la buena nutrición.

De acuerdo a la revisión de las fuentes bibliográficas internacionales de la variable procesos de gestión, se tiene a Navor et al. (2013) en su investigación correlacional identificó cinco procesos realizados por el personal profesional de radiología del Instituto Nacional de Rehabilitación de la ciudad de México y concluyó que la puesta en práctica del business process modeling notation (BPMN) en los procesos de salud proporciona herramientas necesarias para mejorar la atención, la racionalización de los recursos y el reconocimiento de factores limitantes (cuello

de botellas, obstrucciones, etc.) en los procesos de atención de las diferentes áreas de atención asistencial.

Asimismo, Hernández et al. (2009) sostiene que, para garantizar la atención de los requerimientos de un entorno inconsistente, es necesario el cambio de la forma como funciona una institución de salud o, mejor dicho, sus procesos, los cuales de por sí son mejorables. El presente estudio propone una técnica para la elaboración de mapas de procesos para hospitales y considera que los mismos son esenciales para la gestión y mejora de un servicio de salud a fin de lograr la calidad, eficiencia y eficacia que demandan este tipo de instituciones.

Cordero (2017) en su investigación evaluó los diferentes procesos administrativos de un servicio de alimentación, a fin de constatar si se aplican conceptos que permitan administrar un servicio de calidad, el estudio fue de tipo descriptivo transversal con cuatro variables, con una población de 36 trabajadores usó como instrumento la entrevista y la observación directa; del análisis y discusión de sus resultados concluye que el proceso administrativo llevado a cabo en el servicio de nutrición de un centro de salud de Managua, fue llevada en forma parcial sin completar el proceso administrativo correspondiente.

Quijano et al. (2015) es su investigación prospectiva de corte transversal, donde empleó tres instrumentos de entrevista, uno para el encargado y los técnicos de la unidad, el segundo para supervisoras, y el último fue considerado como la guía de observación. Concluyó que el encargado de la unidad contaba con el conocimiento necesario de las normas, los técnicos un conocimiento regular al igual que el supervisor finalmente se determinó que el personal requiere de capacitaciones y supervisiones para evaluar el cumplimiento de sus funciones para brindar un servicio de calidad al usuario interno y externo.

Hernández et al. (2016) en su trabajo presenta el estudio bibliográfico de sesenta propuestas metodológicas, realizando una prueba de la utilidad de éstos en cinco hospitales de una provincia cubana, nos manifiesta como reto el perfeccionamiento de la gestión y considera fomentar la creatividad y la innovación, impulsar la formación permanente, buscar eficiencia y considerar una constante evaluación de los procesos. Estos objetivos son comunes a los métodos de gestión comúnmente adoptados por organizaciones que buscan una mejor calidad, eficiencia, eficacia y servicio al cliente. Este trabajo tiene como objetivo demostrar

los resultados de la experiencia de gestión de procesos como plataforma de trabajo que facilita la mejora de los servicios de salud.

Para Hernández et al. (2013) el proceso de atención hospitalaria se brinda a partir de una entrada principal (paciente enfermo), un cambio o procesamiento (atención médica, investigación, conocimiento) y producción de valor agregado (paciente curado). Luego señaló que la conversión requiere varios insumos generados por un proceso interno. En este artículo, la gestión de procesos es un método excelente utilizado en la atención médica, una buena forma de lograr la satisfacción del paciente y, por tanto, la calidad asistencial, el concepto de gestión de procesos y la mejora de procesos en los hospitales.

Asenjo S. (2001) en su libro considera fundamental planificar, diseñar y evaluar los sistemas, en relación de lo que esperan los pacientes y los interesados. Esto podría indicar la necesidad de una gestión de procesos. Nos manifiesta que hay una peculiaridad que distingue a estos controles. Por lo tanto, es importante considerar los factores que los distinguen de otros sistemas al adaptar las herramientas utilizadas en cada sistema.

Para Lorenzo et al. (2000) las organizaciones de salud se aprecian desde una visión integral que enfoca este tipo de gestión: “un grupo de individuos, servicios y empresas que necesitan llevar a cabo acciones (procesos) para individuos o unidades que requieren el servicio (pacientes)”. Asimismo, la diversidad de profesiones del personal asistencial de salud y lo complejo que es interrelacionar entre ellos, nos permite tener una fortaleza de gestión teniendo un potencial de mejora. La gestión de los procesos de un centro asistencial se debe considerar como parte de la misión del hospital y, en función de ella, de la misión de un servicio. La misión tiene el objetivo básico del servicio, en ese sentido una unidad siempre debe tratar de alcanzarlo para ello hay que considerar en que consiste, para ello se tiene en cuenta: “definir qué tiene que hacer el servicio, para qué tiene que hacerlo y para quién debe hacerlo (clientes)”.

Tirado-Gómez et al (2011) en su estudio transversal en 83 unidades hospitalarias de hemodiálisis entre públicas y privadas evalúa sus particularidades, procesos y resultados, asimismo analiza los flujos de un grupo de unidades de hemodiálisis en México. En sus resultados en cuanto para procesos y resultados alcanzó el 34.2% de los centros de hemodiálisis tuvieron una puntuación superior

a 80, por lo tanto, dio un resultado de calificación de buena y muy buena. El 48% puntuó por debajo de 60, siendo mala y muy mala. Este estudio concluye que el 50% de los centros de hemodiálisis no cumplieron paso a paso los procesos señalados por el Consejo de Salubridad de la Secretaría de Salud, lo que hace débil el sistema sanitario y por ende no cumple con el principio de una adecuada atención a sus clientes (pacientes). Así como también la falta de algunos procesos como los de referencia y contrarreferencias, lo que retrasa la admisión a estas unidades de los pacientes con el consecuente retraso del inicio del tratamiento. Rojas et al. (2017) en su artículo estudia las tendencias actuales de la dirección estratégica, revisó 21 fuentes bibliográficas relacionadas con el campo, realizó un análisis exploratorio de los documentos donde la mayoría de los investigadores se enfocan hacia las mejoras en el proceso de dirección estratégica, en tanto 10 autores nos dicen que la gestión por procesos es cada vez más importante, por el hecho de que el funcionamiento de la organización (en este caso puede ser una institución sanitaria) puede anticiparse, dirigirse y mejorarse como un conjunto de procesos interconectados para lograr objetivos estratégicos y satisfacer necesidades. Esto identifica la necesidad de encontrar y desarrollar nuevos modelos de gestión que permitan la supervivencia y estabilidad de la organización. Sobre gestión estratégica. Esto nos permitirá brindar un mejor servicio a nuestros clientes finales.

Ríos (2017) su investigación se centra en la cuestión del vínculo entre los sistemas de gestión del sector público y las consecuencias de la prestación de servicios públicos sobre la capacidad de las comunidades locales para atender a los usuarios de Azángaro. El propósito de este estudio fue determinar el alcance del impacto de la gestión de procesos en el resultado de la prestación de servicios públicos en la municipalidad provincial de Azángaro, el 2017. El método utilizado fue cuantitativo observacional, tipo de investigación es aplicado; el propósito de la encuesta es una explicación causal, en la cual se muestreó y cuestionó a toda la población activa del municipio de Azángaro para evaluar las variables y su tamaño en base a los índices identificados y se aplicó la relación entre ellos. Los principales resultados obtenidos son los siguientes: gestión de procesos que inciden en la prestación de servicios públicos de la municipalidad de Azángaro; por otro el lado, el nivel de liderazgo y compromiso de la alta dirección en la implementación de un sistema de gestión por resultados apoyado en gestión por proceso es bajo; así

como la forma de gestión de RR.HH. se centra en la ejecución de funciones individuales y la gestión de procesos internos, existen pocos ajustes que afecten la capacidad, la eficiencia y la eficacia de la cadena de suministro.

Pinzón (2015) en su estudio descriptivo, evaluativo, transversal y observacional describe el proceso de apoyo nutricional y metabólico para medir la efectividad del modelo, en la actualidad es la unidad de referencia nacional e internacional llevando a cabo el análisis de los procedimientos considerados como claves en intervenciones básicas en el modelo de atención nutricional pediátrica y adulta hospitalaria, soporte nutricional, intervención a servicios de alimentación y docencia e investigación. El trabajo de investigación señala un aumento en la productividad del servicio de un 591%, así como un incremento del porcentaje de satisfacción de los pacientes entre el 50 % al 95,8%. Concluyendo que el éxito de un modelo de atención nutricional radica en el fortalecimiento de una estructura administrativa y asistencial, que a su vez promueva el desarrollo del recurso humano, la docencia e investigación .

Mendoza (2020) nos habla de la reconversión hospitalaria ha sido reconocida como uno de los puntos estratégicos de mayor relevancia a través de la historia de las pandemias. En el 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró la presencia de pandemia por COVID-19 el 11 de marzo. A raíz de la declaración en el mundo y en nuestro país, se inicia la toma de las medidas para llevar a cabo la reconversión hospitalaria de acuerdo con las posibilidades y capacidades propias de cada país. La capacidad de reacción necesaria para la realización de la reconversión agrega un factor más al ya complejo proceso sanitario. Por lo tanto, el proceso comienza con la cooperación de las autoridades hospitalarias y todo el personal dedicado al diagnóstico, manejo y tratamiento de los pacientes infectados, especialmente aquellos que puedan estar gravemente enfermos; en primer lugar, contar los recursos disponibles, dejar la cama para otros usos, adaptarla a una cama de cuidados intensivos con asistencia de ventilación y asegurar la presencia de suficiente personal capacitado y material médico. En el contexto del actual desarrollo de la pandemia en nuestro país, la identificación del problema y el proceso de toma de decisiones deben realizarse en respuesta a necesidades siempre cambiantes.

Silva (2013) nos habla de la aplicación de gestión por procesos como herramienta de apoyo al mejoramiento de un hospital, por lo que su trabajo identifica los procesos como el primer paso hacia el camino del mejoramiento continuo y la excelencia de la gestión, también manifiesta que el objetivo integral de la gestión por procesos es considerar la eficiencia, agregar valor a los clientes y mejorar la productividad de la organización. Por lo tanto, una organización tiene procesos bien administrados cuando reflejan las siguientes prácticas: la organización pone al cliente en primer lugar, tiene un propósito institucional claro, tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes internos y hace que los participantes sean conscientes de los procesos y direcciones para el manejo de la gestión. Podemos concluir que “gestionar por procesos, apoyados por técnicas y/o herramientas de modelado, hace fluir los documentos, facilita la coordinación, y ayuda en la realización de actividades, son los que materializan la organización en red .

Maquera (2019) presenta su trabajo de tipo explicativo, prospectivo, prolectivo y longitudinal identificó el grado de desempeño del proceso administrativo en salud y su relación con el nivel de calidad de atención que perciben por los usuarios del servicio de cirugía de un hospital PNP-Lima, la muestra y la población fue 29 profesionales, los cuales fueron entrevistados en las salas de internamiento. Analizando la relación entre el grado de cumplimiento de los procedimientos de gestión desde la perspectiva de la planificación de resultados y el nivel de calidad de la asistencia a los usuarios de los servicios quirúrgicos generales, se encontró esta relación en términos de planificación, actividad y flexibilidad estratégica, y la dirección de seguir un plan estratégico. No se encontró relación estadística entre el cumplimiento de los procedimientos de gestión y la calidad de la atención por parte de la organización. La relación entre el grado de cumplimiento de los procedimientos de gestión y el nivel percibido de la calidad de la gestión de la asistencia no mostró una relación de significación estadística. Concluye que, al analizar la relación entre el nivel de cumplimiento del proceso administrativo y el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de cirugía, no muestra significancia estadística. Por lo que el nivel de cumplimiento del proceso administrativo no se relaciona estadísticamente con el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios en el servicio de Cirugía del Hospital Nacional PNP .

Peñafiel (2016) en su investigación y proyecto desarrollo efectuó la recopilación de datos a través de los Analistas de Estadística y Análisis de la Información de Salud de cada institución sanitaria a fin de comprobar la hipótesis de su investigación. Los resultados de este al proyecto de investigación y desarrollo muestran que la gestión por procesos y el cumplimiento de las metas en la Dirección Distrital 15D01 – SALUD, se encuentra limitado por el constante cambio de directivos y personal operativo, por tal razón se ve la importancia de definir la consecución de objetivos a través de indicadores de gestión, que permitan una evaluación continua de la mejora de la calidad en la prestación del servicio.

Billah et al. (2017) en su estudio evaluó la calidad de la prestación de servicios en tres dimensiones; preparación estructural, proceso y resultado. La preparación estructural se evaluó observando la presencia de equipos, pautas y formularios de registro / notificación en las salas de atención prenatal y áreas de consulta para niños enfermos en 37 centros de atención primaria de salud en 12 subdistritos. También se estableció la capacitación y los conocimientos importantes para la prestación de servicios de nutrición de 95 proveedores de atención médica. El proceso de prestación de servicios de nutrición se evaluó observando 381 visitas y 826 consultas de niños enfermos. La satisfacción con el servicio se consiguió entrevistando a 541 madres y/o cuidadoras de niños enfermos. La preparación estructural para brindar servicios de nutrición fue mayor para la atención prenatal en comparación con el manejo de los niños enfermos; el 73% de las salas de atención prenatal tenía > 5 de los 13 elementos esenciales, mientras que solo el 13% de las áreas designadas para el manejo de niños enfermos tenían > 5 de los 13 elementos esenciales. Uno de cada cinco (19%) proveedores de atención médica había recibido capacitación en nutrición. La prestación de los servicios de nutrición fue deficiente: <30% de las mujeres recibieron los cuatro servicios clave de nutrición prenatal, se verificó el peso del 25% de los niños enfermos con una tabla de crecimiento y se midió la altura a <1%. La gran parte de las madres y/o cuidadores evaluaron su satisfacción del servicio por encima del promedio. Reforzar la provisión de equipos y ampliar la cobertura de la capacitación son imprescindibles para mejorar los servicios de nutrición. Se deben considerar las barreras propias a la implementación de servicios de nutrición en el nivel primario de salud, sobre todo el gran número de casos durante el manejo de niños menores

de cinco años enfermos, para identificar plataformas alternativas y adecuadas de prestación de servicios antes de la ampliación a nivel nacional.

Folgueras et al. (2017) en Organización y gestión de la nutrición clínica en España. ¿Cómo evaluamos la calidad de nuestras actividades? Uno de los objetivos del Grupo de Trabajo de Gestión de la Sociedad Española de Nutrición Clínica y Metabolismo (SENPE) es el desarrollo de conocimientos y herramientas relacionados con la evaluación de resultados en salud. Esto se enlaza con el objetivo del trabajo para obtener un perfil aproximado de la nutrición clínica en los hospitales de España, en especial en su organización, dotación, actividades e indicadores de calidad. El método del estudio fue transversal en el año 2013, se aplicó una encuesta estructurada, se tuvo una muestra aleatoria del 20% de los hospitales de la red del Sistema Nacional de Salud de España, estratificados por el número de camas hospitalarias. Resultados: La tasa de respuesta global fue del 67% (83% en hospitales con más de 200 camas). En el 65% de los hospitales, la nutrición clínica está a cargo de un equipo o unidad coordinada, con un médico trabajando a tiempo completo en solo el 50% de los centros. Con frecuencia otros profesionales de salud no son reconocidos como parte del equipo o la unidad. Existe una clínica de nutrición monográfica especializada en el 62% de los centros y el 72% tiene más de 40 nuevas consultas hospitalarias por mes (27% con más de 80 por mes). En los centros que tienen un equipo o unidad de nutrición clínica, hay una mayor tendencia a monitorear los indicadores de calidad relacionados con la práctica clínica. Conclusiones: Existe una amplia incorporación de equipos y unidades de nutrición clínica en los hospitales de España. Sin embargo, no es frecuente encontrar una organización verdaderamente multidisciplinaria. Se asumen cargas de trabajo elevadas en relación con los niveles de personal. La existencia de estructuras bien organizadas puede estar asociada con beneficios que afectan directamente la asistencia.

Para Fernández (2013) cuya investigación fue descriptiva propositiva y utilizó la escala SERVQUAL modificada por el MINSa, busca con su objetivo elaborar un modelo de gestión a fin de mejorar la calidad de atención del servicio de emergencia y hospitalización. La población la conformó 81 pacientes y la muestral censal. Sus resultados arrojaron un promedio de 2,86 lo que le indicó que el servicio que presta el hospital aún está por mejorar, lo que contrasta la hipótesis propuesta de que un

modelo de gestión basado en procesos mejora la calidad de atención del servicio de emergencia y hospitalización. Concluyó que el 97,5% de las personas que recibieron atención indicaron que la calidad está por mejorar.

León (2021) en su trabajo de investigación presenta el proceso de intervención y se resume en el análisis del impacto del COVID19 en el personal profesional de salud y la influencia que esto pueda tener en la calidad del servicio prestado a los pacientes en un hospital privado. La herramienta utilizada fue la entrevista, a través de la cual obtuvo la información para conocer el impacto en la percepción de la calidad de la atención que se ofrece a los pacientes. Entre los resultados presentados resaltan al estrés como principal riesgo psicosocial, lo que reta a la gestión al desarrollo de programas de calidad e inclinación a la cultura organizacional.

Rabanal (2019) nos presenta una investigación cuyo objetivo fue establecer los procesos administrativos y su relación con el cumplimiento de metas de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Picota. El estudio fue de tipo aplicada, diseño no experimental. La muestra la conformaron 41 colaboradores. Se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Encontró que el 44% correspondió que los procesos administrativos fueron bajo en relación con un grado de cumplimiento de metas de un 41% también bajo. El trabajo concluyó que existe una relación entre los procesos administrativos con el cumplimiento de metas, con un coeficiente de Pearson de 0,762 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

Aranda et al. (2018) en su investigación pone de manifiesto que para el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego es un reto mejorar la calidad de los bienes y servicios que asiste, por lo que se ha planteado implementar la gestión por procesos, con lo que al fin de facilitar su implementación, formula el contenido o la estructura del plan de gestión del cambio, también propone el mapa de procesos aplicando la gestión por procesos de acuerdo al documento orientador "Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública" de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013), originando una propuesta que podría ser implementada prevaleciendo los intereses de los usuarios del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

Tamayo et al. (2014) en su artículo genera un acercamiento a un modelo de gestión organizacional con el cual busca estudiar las capacidades del talento humano para alcanzar los objetivos, los que son separados en actividades y entregables finales o intermedios que podrían ser de carácter tangible e intangible. El propósito de la propuesta teórica del modelo de gestión es mostrar diversos elementos derivados de diversos aspectos como el desarrollo humano, las condiciones laborales y la productividad. Estos factores, en este sentido, tienen cualidades personales y una calidad de vida personal, asociados a la dimensión desarrollo humano; varios componentes del talento humano relacionados con aspectos de diseño organizacional, estructura, forma organizacional, definición de estrategia, procesos, escenarios de comunicación y condiciones de trabajo; y por último los factores de manufactura como son tierra, trabajo, capital, tecnología e información, como aspectos relacionados con la dimensión productividad, con el fin de una búsqueda del desarrollo competitivo para las instituciones.

Maldonado (2021) en su investigación durante la pandemia COVID19, estudia al servicio de nutrición de su institución, viendo que debía adaptarse a las circunstancias debido al alto riesgo de contagio y activar protocolos para la supervisión de puntos críticos del servicio. Su objetivo fue analizar la gestión del servicio y su relación con la satisfacción del usuario, siendo su investigación descriptiva correlacional, elaborando un cuestionario que aplicó a 113 trabajadores. En sus resultados muestra que el mayor porcentaje de usuarios que opina que la gestión del servicio de nutrición es regularmente adecuada, y la teniendo un mayor porcentaje en una población poca satisfecha. La investigadora concluye que existe relación entre las variables gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario del servicio.

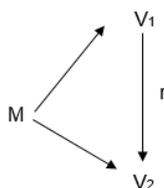
Para Folgueras (2015) una gestión de la nutrición clínica requiere una planificación de recursos, a fin de trazar las actividades que deben realizar cada uno de los participantes a fin de tener presente la necesidad de una evaluación continua de los resultados obtenidos a fin de realizar mejoras. Nos manifiesta que la organización por procesos y el uso de guías clínicas facilita el seguimiento de las actividades que realizan los profesionales de nutrición. Hace énfasis en que cada etapa debe realizarse bajo criterios de calidad, basados en el conocimiento científico y compararse con los estándares. La constante medición de los

indicadores, la evaluación y las intervenciones que de éstos hubiera llevan a la mejora continua del proceso.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según CONCYTEC (2018) es de tipo básica, debido a que está dirigida a un conocimiento completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes. Para Sánchez (2015) este trabajo se desarrolló bajo el método descriptivo debido a que describe, analiza e interpreta los hechos como se dan en el presente. Este método apunta a describir el fenómeno (a estudiar) en su estado actual y forma natural. Con este método se identifica y conoce la naturaleza de una situación sin intervención para manipular, su intención es describir cómo se presentan y que existe con respecto a las variables o condiciones en una situación. Hernández (2015) nos dice que “según el control de la asignación de los factores de estudio: el tipo de diseño es no experimental, ya que el estudio se realizó sin la manipulación de las variables y sólo se observó el síndrome en su ambiente natural para analizarlo”.



Donde:

M = Representa la muestra en quien vamos a realizar el estudio

r = Relación entre las variables de estudio

V1 = Variable independiente (procesos de gestión)

V2 = Variable dependiente (cumplimiento de metas)

3.2. Variables y operacionalización

Variables

V1: Procesos de gestión (Variable cualitativa ordinal, independiente)

V2: Cumplimiento de metas (Variable cualitativa ordinal dependiente)

Definición conceptual

V1: Procesos de gestión: es un conjunto estructurado y completo de actividades y tareas que se desarrollan en una organización, en las que intervienen personas, materiales y equipos con el objetivo de conseguir un resultado, previamente planificado, que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente interno: trabajadores de salud y cliente externo: pacientes hospitalizados.

V2: Cumplimiento de metas: Las metas tienen como objetivo establecer relaciones de calidad entre la institución y el público a los que se dirige, dándose a conocer socialmente y proyectando una imagen pública adecuada a sus fines y actividades.

Definición operacional: La variable se medirá con 2 dimensiones, 4 indicadores, con la técnica de la encuesta, con escala ordinal, además se empleará como instrumento el Cuestionario con 19 preguntas. Éste será presentado a especialistas que revisaran y validaran dichos documentos mediante el juicio de expertos.

Indicadores: Se medirá con 4 indicadores.

Escala de medición: Se usará la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Tamayo (2002) define a la población como un conjunto de unidades de análisis y elementos donde se va a llevar a cabo la investigación y a donde se quiere generalizar o extrapolar los resultados obtenidos en el estudio de investigación. En una investigación descriptiva se estudia una sola población.

Entonces la población está conformada por el total de profesionales nutricionistas y técnicos del Servicio de Nutrición en un total de 86 trabajadores distribuidos según Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en las diferentes áreas y sectores orgánicos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren de EsSalud localizado en el Callao, por lo que la muestra es según cálculo de 70 personas.

Tamayo (2002) nos indica que el muestreo es el proceso de obtención de la muestra de una población de estudio, mediante métodos estadísticos apropiados.

Se tuvo los siguientes criterios de inclusión:

- Profesional nutricionista o Técnico del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.
- No menos de tres meses en el Servicio de Nutrición actual

Criterios de exclusión:

- Profesional nutricionista o Técnico con menos de tres meses en el centro laboral.
- Personal Profesional nutricionista o Técnico que no desee participar del estudio (que manifiesta no desear participar de la encuesta).
- Profesional nutricionista ejecutor del estudio

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la Encuesta, la misma que radica en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionado por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias (Tamayo, 2002).

Para la recolección de datos del presente estudio se creó un instrumento. Behar (2008) dice que las interrogantes pueden ser cerradas y abiertas. Polit y Hungler (2000) definieron que “la validez constituye el segundo criterio de importancia para evaluar la idoneidad de un instrumento, denota el grado en que el instrumento mide lo que se supone que debe medir”, es así que en el presente estudio el cuestionario será validado a través el juicio de expertos, que se define como el conjunto de opiniones que pueden brindar profesionales expertos en un área relacionado al proyecto que se está ejecutando y se realizó mediante documento para validar el instrumento de medición (cuestionario) a utilizar para el presente trabajo. Se contó con la participación de tres Doctores que revisaron y opinaron que el instrumento tenía suficiencia y por ende se determinaba su aplicabilidad.

Para Polit y Hungler (2000) un juicio importante para valorar calidad e idoneidad de la confiabilidad de una herramienta, es el nivel de congruencia con que se mide el atributo para el que está diseñado. Así tenemos que, a menor variación en las mediciones repetidas de un instrumento, mayor la confiabilidad por lo que podemos desprender de esto que la confiabilidad es equiparable a la estabilidad, congruencia o fiabilidad del instrumento de medición. La confiabilidad estadística de la encuesta utilizada se determinó a través del cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach siendo el resultado de 0,854 y 0,765 para el cuestionario procesos de gestión y cumplimiento de metas respectivamente.

3.5. Procedimientos

Después de definir el título de la tesis, se envió una carta de presentación del trabajo a realizar a la jefatura de del Servicio de Nutrición el cual fue acompañado del proyecto de investigación. Con el asentimiento se propuso un periodo de recolección de datos. Terminada esta etapa se procedió a la codificación de los instrumentos aplicados cuyos resultados fueron ingresados a una base de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se codificaron en la matriz de tabulación de doble entrada empleando el Software especializado de estadística Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26.0. Con el mismo software se analizaron los resultados aplicando la estadística descriptiva para calcular frecuencia relativa y simple. Los resultados fueron presentados en tablas bidimensionales y en gráficos de barras, utilizando el software Office Excel 2016.

Análisis descriptivo, se efectuará mediante tablas cruzadas de frecuencia, figuras e interpretaciones considerando los objetivos propuestos.

3.7. Aspectos éticos

Para el presente estudio se ha respetado las opiniones vertidas en el instrumento por cada encuestado, así como la confidencialidad de los datos emitidos por los mismos, siendo que cada cuestionario se ha codificado con un número prescindiendo de sus datos personales. La inclusión de los participantes estuvo condicionada a la autorización formal de cada uno de ellos. La información obtenida quedó registrada guardando el principio de confidencialidad.

Asimismo, realizamos la construcción del presente trabajo con la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la obtención de Grados Académicos y Título Profesionales de la Universidad César Vallejo y a fin de demostrar originalidad usamos la plataforma Turnitin

IV. RESULTADOS

Tabla 1:

Frecuencias de Proceso de Gestión y cumplimiento de metas

| | | Cumplimiento de metas | | | |
|--------------------|---------|-----------------------|-------|-------|--------|
| | | MALO | BUENO | Total | |
| Proceso de Gestión | MALO | Recuento | 18 | 0 | 18 |
| | | % del total | 25,7% | 0,0% | 25,7% |
| | REGULAR | Recuento | 4 | 25 | 29 |
| | | % del total | 5,7% | 35,7% | 41,4% |
| | BUENO | Recuento | 0 | 23 | 23 |
| | | % del total | 0,0% | 32,9% | 32,9% |
| Total | | Recuento | 22 | 48 | 70 |
| | | % del total | 31,4% | 68,6% | 100,0% |

En la tabla 1 podemos observar que el 25,7% de los encuestados refieren que los procesos de gestión son malos en los cuales el 25,7% del cumplimiento de metas fue malo que es el mismo porcentaje del total. El 41,4% de los encuestados refiere que el proceso de gestión es regular, siendo que el 5,7% indica que el cumplimiento de metas es malo, el 35,7% que es bueno. El 32,9% de los encuestados indica que los procesos de gestión son buenos, y de estos el 32,9% se cumplen las metas.

Del 100% de los encuestados el 31,4% indica que el cumplimiento de meta es malo y el 68,6% que es bueno.

A continuación, se presenta su gráfica.

Grafica 1:

Frecuencias de Proceso de Gestión y cumplimiento de metas

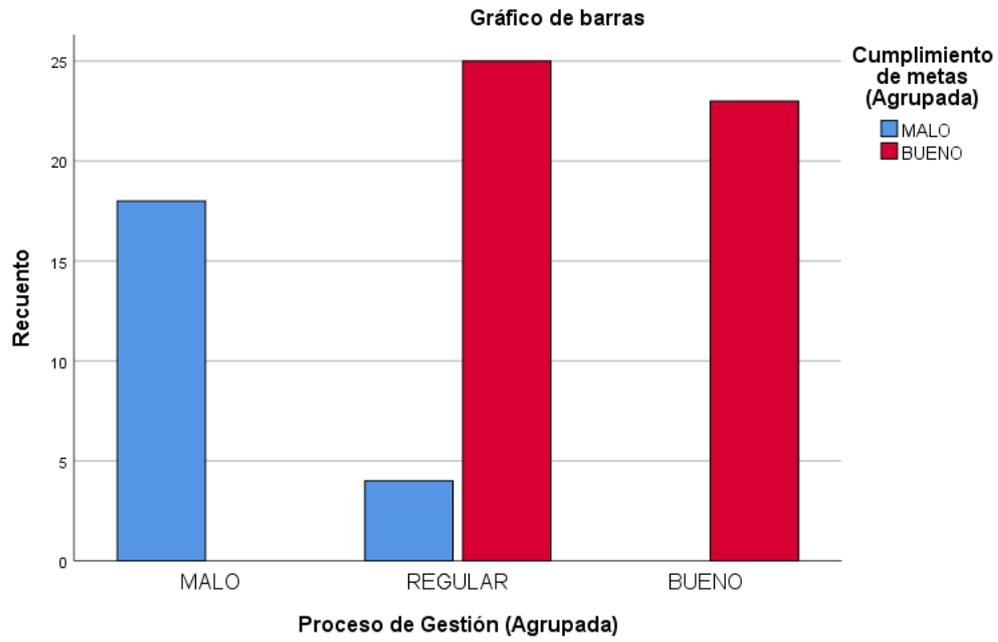


Tabla 2:*Frecuencias de Proceso de Gestión y organización*

| | | Organización | | Total | |
|--------------------|-------------|--------------|-------|--------|-------|
| | | MALO | BUENO | | |
| Proceso de Gestión | MALO | Recuento | 18 | 0 | 18 |
| | | % del total | 25,7% | 0,0% | 25,7% |
| | REGULAR | Recuento | 5 | 24 | 29 |
| | | % del total | 7,1% | 34,3% | 41,4% |
| | BUENO | Recuento | 0 | 23 | 23 |
| | | % del total | 0,0% | 32,9% | 32,9% |
| Total | Recuento | 23 | 47 | 70 | |
| | % del total | 32,9% | 67,1% | 100,0% | |

En la tabla 2 podemos observar que el 25,7% de los encuestados refieren que los procesos de gestión son malos y así como 25,7% indica que es mala la organización. El 41,4% de los encuestados refiere que el proceso de gestión es regular, siendo que el 7,1% indica que la organización es mala y el 34,3% que es bueno. El 32,9% de los encuestados indica que los procesos de gestión son buenos, y el mismo porcentaje que la organización también es buena.

Del 100% de los encuestados el 32,9% indica que la organización es mala y el 67,1% que es bueno.

A continuación, se presenta su gráfica.

Grafica 2:

Frecuencias de Proceso de Gestión y organización

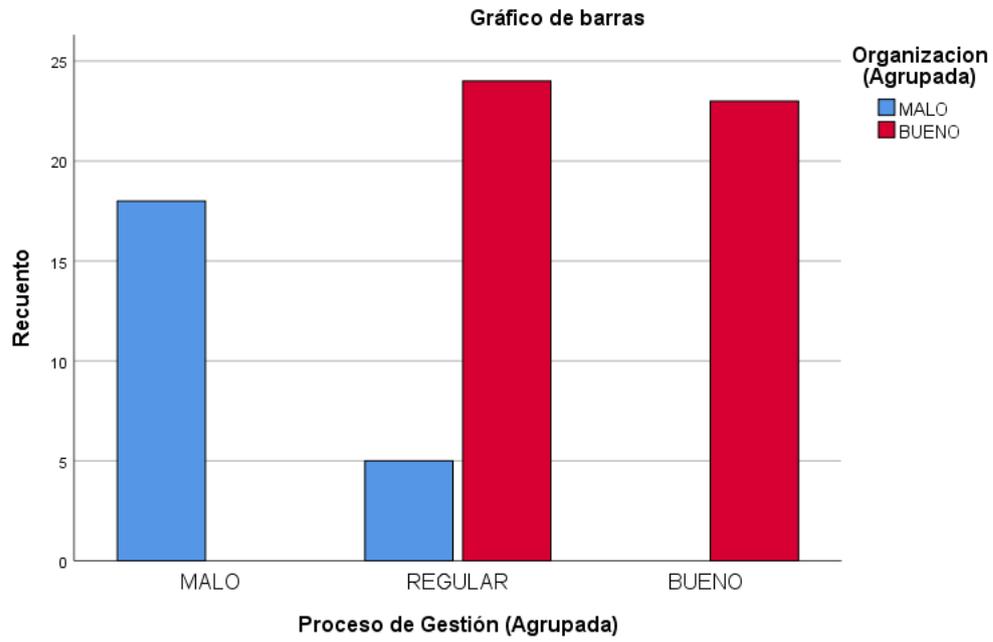


Tabla 3:*Frecuencias de Proceso de Gestión y calidad*

| | | Calidad | | Total | |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------|--------|-------|
| | | MALO | BUENO | | |
| Proceso de Gestión (Agrupada) | MALO | Recuento | 18 | 0 | 18 |
| | | % del total | 25,7% | 0,0% | 25,7% |
| | REGULAR | Recuento | 11 | 18 | 29 |
| | | % del total | 15,7% | 25,7% | 41,4% |
| | BUENO | Recuento | 0 | 23 | 23 |
| | | % del total | 0,0% | 32,9% | 32,9% |
| Total | Recuento | 29 | 41 | 70 | |
| | % del total | 41,4% | 58,6% | 100,0% | |

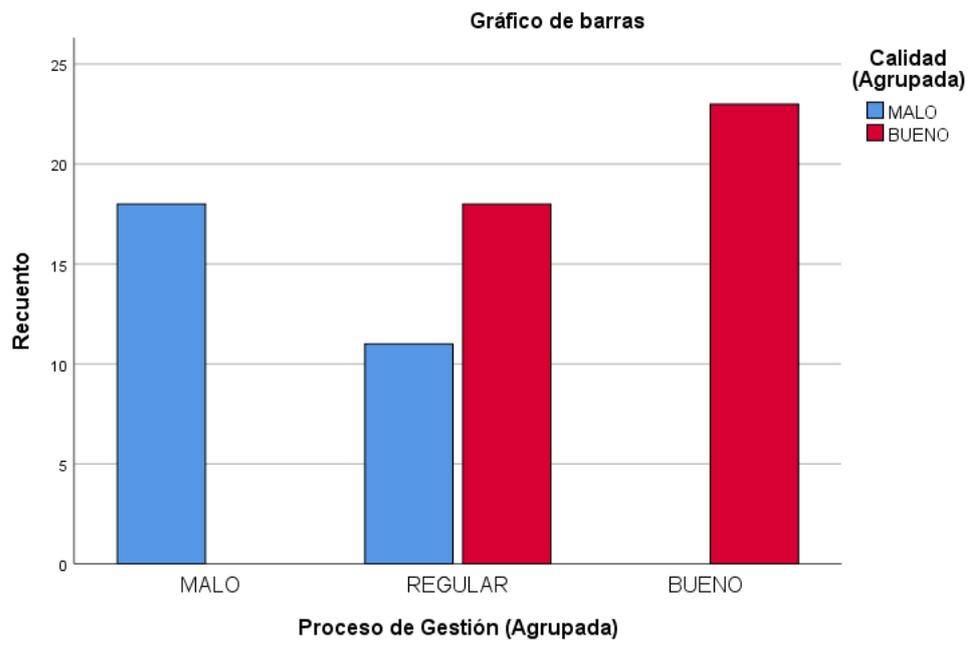
En la tabla 3 observamos que el 25,7% de los encuestados refieren que los procesos de gestión son malos y de estos el 25,7% indica que es mala también la calidad. El 41,4% de los encuestados manifiesta que el proceso de gestión es regular, siendo que el 15,7% indica que la calidad es mala y el 25,7% que es bueno. El 32,9% de los encuestados indica que los procesos de gestión son buenos, y de estos el 32,9% que son de calidad.

Del 100% de los encuestados el 41,4% indica que la calidad es mala y el 58,6% que es bueno.

A continuación, se presenta su gráfica.

Grafica 3:

Frecuencias de Proceso de Gestión y calidad



Hipótesis general

H0: Los procesos de gestión no se relacionan significativamente con el cumplimiento de las metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional 2020.

H1: Los procesos de gestión se relacionan significativamente con el cumplimiento de las metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional 2020.

Tabla 4:

Correlación entre procesos de gestión y cumplimiento de metas

| | | Proceso de | |
|-----------------|------------------|----------------------------|------------------|
| | | Gestión | Cumplimiento de |
| | | (Agrupada) | metas (Agrupada) |
| Rho de Spearman | Proceso de | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | Gestión | Sig. (bilateral) | ,778** |
| | (Agrupada) | N | 70 |
| Cumplimiento de | metas (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,778** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 70 |

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

El coeficiente Rho de Spearman obtenido es de 0,778 indicando una correlación positiva alta entre el proceso de gestión y el cumplimiento de metas al 1% de significancia. Además, obtuvo como nivel de significancia 0,00 inferior a 0,05, lo cual indica rechazar H0 y aceptar la hipótesis alternativa; es decir que los procesos de gestión se relacionan con el cumplimiento de metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional 2020.

Hipótesis específica 1

H0: Los procesos de gestión no influyen significativamente en la organización administrativo-asistencial en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 de un Hospital Nacional.

H1: Los procesos de gestión influyen significativamente en la organización administrativo-asistencial en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 de un Hospital Nacional.

Tabla 5:

Correlación entre procesos de gestión y organización

| | | | Proceso de Gestión (Agrupada) | Organización (Agrupada) |
|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Proceso de Gestión (Agrupada) | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,773** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 70 | 70 |
| Organización (Agrupada) | | Coefficiente de correlación | ,773** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 70 | 70 |

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

El coeficiente Rho de Spearman obtenido es de 0,773 indicando una correlación positiva alta entre el proceso de gestión y la organización al 1% de significancia. Además, obtuvo como nivel de significancia 0,00 inferior a 0,05, lo cual indica rechazar H0 y aceptar la hipótesis alternativa; es decir que los procesos de gestión se relacionan con la organización administrativo-asistencial en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 de un Hospital Nacional.

Hipótesis específica 2

H0: Los procesos de gestión no influyen significativamente en la calidad en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 de un Hospital Nacional.

H1: Los procesos de gestión influyen significativamente en la calidad en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 de un Hospital Nacional.

Tabla 6:

Correlación entre procesos de gestión y calidad

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|------------|----------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| | | | Proceso de Gestión (Agrupada) | Calidad (Agrupada) |
| Rho de Spearman | Proceso de | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,760** |
| | Gestión | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | (Agrupada) | N | 70 | 70 |
| Calidad | (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,760** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 70 | 70 |

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

El coeficiente Rho de Spearman obtenido es de 0,544 indicando una correlación positiva alta entre el proceso de gestión y la calidad al 1% de significancia. Además, obtuvo como nivel de significancia 0,003 inferior a 0,05, lo cual indica rechazar H0 y aceptar la hipótesis alternativa; es decir que los procesos de gestión se relacionan con la calidad en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 de un Hospital Nacional.

V. DISCUSIÓN

Este estudio nace de la interrogante de saber si los procesos del Servicio de Nutrición durante la pandemia podrían ayudar a la coyuntura y cumplir las metas trazadas para la atención en el hospital durante la pandemia del COVID19.

El Servicio de Nutrición del Hospital Nacional cuenta en la actualidad con un documento de gestión, denominado “Manual de Procedimientos de los Servicios y Unidades de Nutrición” aprobado con Resolución de Gerencia Central de Prestaciones de Salud N°34-GCPS-ESSALUD-20216, documento que inició su formulación en el año 2013 y aproximadamente 3 años después se publicó (19 abril del 2016). El documento técnico conocido como MAPRO de Nutrición, contiene 5 procesos y 20 procedimientos a fin de estandarizar las Unidades orgánicas y funcionales de Nutrición en EsSalud.

De la revisión de este Manual de Procedimientos de los Servicios y Unidades de Nutrición, observamos que no contiene procesos para casos de emergencias sanitarias, como es el caso de la pandemia COVID19, lo cual no ha permitido a las unidades orgánicas y funcionales de Nutrición hacer frente adecuadamente a la situación sanitaria que vive el país, debemos indicar que tampoco el órgano rector de salud cuenta con documentos claros para las emergencias sanitarias como la actual, pero que en 17 meses que llevamos en estado de alerta, se han adecuado procesos, y se han elaborados otros con el fin de hacer frente a la pandemia y cumplir con las actividades de cada servicio.

También cuenta con una Directiva N°06-GCPS-ESSALUD-2016 denominada “Lineamientos para el funcionamiento de las Unidades Orgánicas y Funcionales de Nutrición en el Seguro Social de Salud- EsSalud” aprobada por Resolución de Gerencia Central de Prestaciones de Salud N°51-GCPS-ESSALUD-2016 del 17 mayo 2016, que tiene por finalidad estandarizar los procesos operativos asistenciales de las UPSS de Nutrición en las IPRESS de EsSalud y que contiene en sus disposiciones específicas el funcionamiento, infraestructura, equipamiento y recursos humanos de los Servicios de Nutrición.

Esta directiva tampoco contiene disposiciones para una emergencia sanitaria como lo es la pandemia por COVID19, también se ha ido adecuando los lineamientos según las necesidades de atención de los Servicios de Nutrición, lo que los ha hecho vulnerables en cuanto a infraestructura, equipamiento,

funcionamiento y sobre todo recursos humanos, teniendo que durante este tiempo se ha venido implementando según las necesidades emergentes lo cual ha creado en algunos usuarios internos y externos del servicio insatisfacción y malestar, ante los cambiantes procesos y la adecuación de actividades para hacer frente a la pandemia.

Así mismo la entidad anualmente en su Plan Operativo Institucional (POI) presenta las metas prestacionales a cumplir por cada servicio o unidad que integra cada IPRESS. A inicios del año 2020 se conocía las metas a cumplir a través de las oficinas de planeamiento de cada centro, siendo que para el Servicio de Nutrición sólo se tiene como metas las atenciones ambulatorias (consulta externa), ya que las atenciones hospitalarias se encuentran dentro de un ítem total que contempla la atención al paciente hospitalizado como integral, otra meta que se establece es la atención de raciones alimentarias y la atención de nutrición enteral y lácteas. Sin embargo, el inicio de la pandemia en marzo de ese año, trastoco toda planeación de cumplimientos de metas al cerrarse la consulta ambulatoria, áreas de hospitalización de especialidades médicas y prestaciones quirúrgicas, dedicándose todo el hospital a la atención de pacientes infectados por el coronavirus tipo 2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2) mejor conocido como COVID19, e incrementándose las atenciones en áreas denominadas críticas como las unidades de cuidados intensivos (UCI), unidades de cuidados intermedios (UCIN), unidades de cuidados especiales de medicina interna (UCEMI) y hospitalización COVID.

De este contexto frente a las metas prestacionales del servicio, y siendo que la institución mediante estas metas prestacionales sustenta año a año su presupuesto ante Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE), ya que la Institución se encuentra adscrita del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, bajo el ámbito de FONAFE, pero debido a los decretos supremos del Estado Peruano los presupuestos debieron migrar a la atención de pacientes con el COVID19, a fin de hacer frente a la pandemia.

Así como para Hernández et al. (2009) que en su trabajo sostiene que para responder a un entorno cambiante es necesario mejorar los procesos, este trabajo nos da como resultado que el 32,9% de los encuestados indica que los procesos de gestión son buenos, y de estos el 32,9% se cumplen las metas, mientras que un

25,7% de los encuestados refieren que los procesos de gestión son malos por lo que el 25,7% indica que es malo también el cumplimiento de metas, lo que nos lleva a coincidir con el trabajo de Hernández et al. (2009) con respecto a que los procesos son mejorables y son necesarios los mapas de procesos hospitalarios, a fin de poder enfrentar las circunstancias cambiantes como la pandemia actual.

Para Quijano et al. (2015) en su estudio donde evalúa los conocimientos y prácticas sobre normas y procedimientos que tenía el personal que trabaja en el servicio, concluyó que el personal técnico posee un conocimiento regular de los procesos, lo que coincide con nuestro estudio en donde el 41,4% de los encuestados refiere que el proceso de gestión es regular, siendo que el 7,1% indica que la organización es mala y el 34,3% que es bueno. Coincidimos en que los procesos de gestión son mayormente regulares, lo que nos lleva a estándares medios o bajos de calidad de atención en un Servicio de Nutrición o alimentación, siendo que todos los procesos administrativos asistenciales pueden ser perfectibles en el tiempo.

En el trabajo de Cordero (2017) podemos encontrar que respecto a la constatación de la aplicación de conceptos para una administración de calidad concluyó que este proceso se aplica en un servicio de alimentación de forma parcial con respecto al proceso administrativo lo que en comparación de lo obtenido en el presente trabajo respecto a la calidad de los procesos de gestión que nos dio un resultado de 41.4% de los encuestados que considera como regular la calidad de estos, mientras que casi un tercio de la muestra considera de mala calidad los procesos de gestión del servicio de nutrición.

Para Hernández et al. (2013) el proceso de atención hospitalaria se brinda a partir de una triada paciente, atención asistencial y producción sanitaria, indica que la gestión de procesos es un método excelente utilizado en la atención asistencial, un buen camino para lograr la satisfacción del paciente y por ende la calidad asistencial. El concepto de gestión de procesos y la mejora de procesos en los hospitales es algo en lo que coincide la autora de esta investigación y puede contrastarse con los resultados obtenidos de 34,3% en la correlación entre proceso de gestión y organización, siendo que se considera regular los procesos de gestión del servicio de nutrición pero aún con una buena organización, lo que se puede traducir en la gran tarea que tiene el recurso humano (profesional nutricionista y

técnicos de nutrición) para sacar adelante la atención asistencial a pesar de no poder contar con todos los recursos que necesita para una adecuada labor, lo que podría minimizarse al tener conocimientos claros y precisos de sus procesos así como que existan los necesarios para las diferentes actividades asistenciales que pudieran darse en el transcurrir del tiempo, teniendo que ser visionarios y adelantar las situaciones sanitarias que pudieran darse con el fin de provisionar los establecimientos sanitarios.

Cuando revisamos el estudio de Tirado et al. (2011) donde concluye que la mitad de las unidades estudiadas no cumplen con los criterios del proceso por lo que tampoco cumple con una atención adecuada a las pacientes que hacen uso de sus servicios, debido a la falta de algunos procesos lo que retarda la atención debida. En cuando al presente estudio obtenemos que los procesos de gestión influyen significativamente en la calidad del servicio de nutrición durante la pandemia COVID19, lo que durante los primeros meses de emergencia sanitaria pudo disminuir la calidad de atención, manifestándose en el 25, 7% de encuestados que opinan que los procesos de gestión son malos en concordancia con mala calidad, ya que no se contaba con procesos adecuados a la atención para hacer frente a la pandemia, teniendo que adecuar éstos o crear nuevos para una atención de calidad, con oportunidad de adecuada atención.

Rojas et al. (2017) realiza el análisis de los archivos de investigadores que en su mayoría se centra en mejoras del proceso, así como en desarrollar nuevos modelos de procesos y gestión para sobrevivir y dar estabilidad a una institución, lo que a la larga permite brindar un servicio mejor, lo que al presente estudio se visibiliza en la aceptación de la hipótesis alternativa de que los procesos de gestión se relacionan con el cumplimiento de metas en el servicio de nutrición durante la pandemia COVID19; ya que durante esta emergencia sanitaria las instituciones de salud, incluida la nuestra, activa nuevos procesos a fin de poder atender la cambiante situación que se enfrentaba, donde una atención presencial se convierte en una atención virtual (Teleconsulta) y luego la recita o cita programada presencial se convierte en Telemonitoreo, así también se crearon charlas y talleres virtuales (usando plataformas como zoom, classroom y videollamadas) todo con el fin de dar continuidad a la atención asistencial y cumplir con las metas prestacionales y sobre todo con la calidad de atención a los usuarios asegurados.

Al igual que Pinzón (2015) que concluye en su trabajo, que un exitoso modelo de atención sanitaria se centra en el fortalecimiento de la estructura administrativa-asistencial donde se promoció al recurso humano, la docencia e innovación y de Mendoza (2020) que nos habla mejoramiento hospitalario como punto estratégico durante una pandemia y su capacidad para identificar el problema y el proceso de respuesta y toma de decisiones siempre a las necesidades cambiantes, la autora de este trabajo obtiene que el 67,1% de los encuestados cree que los procesos de gestión y su organización son buenos, a pesar de las circunstancias que atravesamos desde hace 17 meses con la pandemia por COVID19, teniendo que actuar y trabajar sobre la marcha para seguir atendiendo a una población usuaria que requiere de atención sanitaria, reestructurando la gestión del recurso humano, la gestión de horarios asistenciales pero sobre todo adecuando y mejorando la gestión de procesos propios del servicio a fin de poder cumplir con la actual contingencia que vivimos, atendiendo al paciente críticamente enfermo por el coronavirus como al paciente con enfermedad crónica o no transmisibles.

Concordamos con Silva (2013) cuando manifiesta que la aplicación de procesos de gestión es una herramienta para mejorar un hospital e identifica los procesos como el primer peldaño hacia la excelencia del trabajo, nos habla de que una organización que tiene procesos bien definidos que se reflejan en sus actividades, tiene a su paciente como principal y único objetivo. Creemos que el estudio al aceptar la hipótesis alternativa específica de que los procesos de gestión se relacionan con la organización administrativo-asistencial en el servicio de nutrición durante la pandemia COVID19, cumple con lo mencionado y concluye que en toda institución sanitaria son importante la hoja de ruta (que para el caso de las instituciones sanitarias son los procesos) definidas y claras, las cuales deben revisarse y actualizarse periódicamente a fin de ir con la realidad nacional e internacional.

En su estudio Maquera (2019) relaciona el desempeño del proceso administrativo en salud y la correlación que tiene con el grado de calidad de atención en un hospital de la capital y no encontró correlación estadística entre el nivel de cumplimiento de proceso administrativo y la dimensión de organización y grado de atención, contrariamente a lo que esta autora encuentra entre procesos de gestión y organización donde el coeficiente de 0,773 de Rho de Spearman nos

indica una correlación positiva alta entre el proceso de gestión y la organización por lo que aceptamos que los procesos de gestión se relacionan con la organización administrativo-asistencial en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19. De hecho son los procesos y sus procedimientos los que marcan la pauta de atención sanitaria en un establecimiento de salud siendo así la columna vertebral de las organizaciones sanitarias, éstos guían el trabajo asistencial estandarizando las atenciones y por ende la calidad de las mismas, una organización sin pautas para seguir perdería recursos tanto administrativos como asistenciales, lo que se traduciría en pérdidas institucionales, pero sobre todo por el tipo de atención de vidas humanas también.

Folgueras et al. (2017) en su trabajo presenta que no es frecuente en una organización sanitaria la conformación de equipos multidisciplinarios lo que afecta directamente la asistencia sanitaria de sus usuarios, pero centra su objetivo en la creación de herramientas de evaluación de salud, a fin de obtener el perfil de su organización, lo que al presente estudio sería que se refleja negativamente en la organización administrativo-asistencial ya que para la autora la organización administrativo-asistencial y los procesos de gestión si se relacionan en una institución de salud, evidenciado por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,773 al 1% de significancia, es importante especificar que toda organización requiere de procesos de gestión para estructurar sus actividades y delimitar sus atenciones en bien de los usuarios de las prestaciones sanitarias.

En el trabajo de Fernández (2013) buscaba elaborar un modelo de gestión con el fin de mejorar la calidad de las prestaciones del servicio de emergencia, esto debido a que los resultados que obtuvo fueron que el servicio presta atenciones que se encuentra aún por mejorar, lo que contrastaba con su hipótesis de un modelo de gestión basado en procesos y la mejora de la calidad de atención, en lo cual no coincidimos toda vez que el resultado obtenido es este estudio de la correlación entre proceso de gestión y calidad a través del coeficiente Rho de Spearman fue de 0,544 lo que indicaba una correlación positiva alta entre el proceso de gestión y la calidad, recordemos que los protocolos, guías y procesos marcan la hoja de ruta de las atenciones prestando indicadores de calidad que evalúa permanentemente la calidad de las mismas. Las instituciones de salud peruana cuentan con un órgano rector (Ministerio de Salud) que marca las pautas

para una atención de calidad, prepara a las instituciones a través de la acreditación de las organizaciones sanitarias para las prestaciones de salud, procurando que todas en conjunto cumplan con indicadores de calidad que demuestren la organización administrativo-asistencial que realizan.

Con respecto al trabajo de León (2021) que habla sobre el proceso de intervención y el impacto del COVID19 en el personal sanitario y la calidad de la atención prestada a sus usuarios, teniendo que como resultado la pandemia actual crea riesgo en el personal de salud afectándolo psicológicamente lo que debe concientizar a la institución a crear programas a fin de fidelizar al trabajador a su institución a través del reforzamiento de su cultura organizacional. Esto también se evidencia en el presente trabajo cuando el 25,7% de los encuestados manifiestan que son malos los procesos de gestión y por ende es mala la organización, que sumado a los que piensan que son regulares tanto los procesos de gestión como la organización 7,1% tenemos que un tercio de la muestra considera que como regular-mala la organización, la pandemia COVID19 ha sido desgastante tanto para el personal como para la institución sanitaria en general, al comienzo de la emergencia sanitaria hubo una sobrecarga de trabajo para el personal sanitario que se quedó a hacer frente a la pandemia, esto debido a que una gran parte de los trabajadores tuvieron que aislarse voluntariamente al formar parte de la población vulnerable por comorbilidades (como asma, hipertensión, diabetes mellitus, cáncer, etc.) lo que se tradujo en una regular atención sanitaria y por ende una regular a mala organización (32,9%).

Con Rabanal (2019) revisamos un trabajo de investigación en una institución educativa en la cual se quiso determinar la relación entre los procesos administrativos y el cumplimiento de metas, resultando que el nivel de los procesos tuvo un nivel bajo (44%), existiendo una relación entre los procesos administrativos y el cumplimiento de metas (coeficiente de Pearson 0,762), lo que al presente trabajo coincide ya que obtuvimos según coeficiente de Rho de Spearman 0,778 de correlación positiva alta entre el proceso de gestión y el cumplimiento de metas con un 1% de significancia, lo que llevó a aceptar la hipótesis de que se relacionan los proceso de gestión y el cumplimiento de metas en el servicio de nutrición durante la pandemia COVID19, como se ha venido describiendo en este trabajo los procesos son importantes para guiar los procedimientos y actividades realizadas

unificando las prestaciones que debe recibir todo asegurado que se presenta en la institución, cumpliendo los procesos adecuadamente a la para cumplimos nuestras metas prestacionales, y sumamos calidad a las prestaciones sanitarias.

Es importante reconocer la labor que se ha venido cumpliendo durante esta pandemia de coronavirus, en dónde el personal asistencial ha cumplido con las prestaciones programadas a pesar de contar mínimamente con los recursos necesarios para llevar a cabo con normalidad sus actividades, por muchas circunstancias derivadas de la pandemia, sin embargo, el tener documentos de gestión que indiquen los caminos a seguir a coadyuvado a una continuidad de atención a los asegurados, tal como nos indica Folgueras (2015) que para una gestión se requiere planificar los recursos, evaluar los resultados y retroalimentar realizando las mejoras requeridas.

VI. CONCLUSIONES

En base al análisis de los resultados, se concluyó que:

- Primera** El resultado obtenido de 0,778 indica una correlación positiva alta entre el proceso de gestión y el cumplimiento de metas al 1% de significancia. Además, obtuvo como nivel de significancia 0,00 inferior a 0,05, lo cual indica rechazar H_0 y aceptar la hipótesis alternativa; es decir que los procesos de gestión se relacionan con el cumplimiento de metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 de un Hospital Nacional 2020.
- Segunda** El resultado obtenido de 0,773 indica una correlación positiva alta entre el proceso de gestión y la organización al 1% de significancia. Además, obtuvo como nivel de significancia 0,00 inferior a 0,05, lo cual indica rechazar H_0 y aceptar la hipótesis alternativa; es decir que los procesos de gestión se relacionan con la organización administrativo-asistencial en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 de un Hospital Nacional.
- Tercera** El resultado obtenido de 0,544 indicando una correlación positiva alta entre el proceso de gestión y la calidad al 1% de significancia. Además, obtuvo como nivel de significancia 0,003 inferior a 0,05, lo cual indica rechazar H_0 y aceptar la hipótesis alternativa; es decir que los procesos de gestión se relacionan con la calidad en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 de un Hospital Nacional.

VII. RECOMENDACIONES

En base al análisis de los resultados, se recomienda que:

- Primera** Con respecto a los procesos de gestión se sugiere que la Gerencia de Prestaciones de Salud debe revisar y actualizar éstos, de tal manera que puedan ser de apoyo en la gestión frente a un desastre sanitario, como lo es una pandemia. De la revisión de los procesos y su actualización dependerá también el mejor cumplimiento de las metas propuestas en el POI.
- Segunda** La jefa del Servicio de Nutrición debe instruir al personal bajo su cargo en el conocimiento de los procesos y sus procedimientos a fin de brindar una mejor calidad de atención a los usuarios de los servicios asistenciales del hospital, incluir en el plan de capacitación anual los talleres y charlas necesarios para una buena implementación de los procesos.
- Tercera** Se recomienda ampliar la presente investigación, extrapolando el estudio a otras IPRESS de la institución, de tal manera que la organización como tal estandarice los procesos y procedimientos para mejorar la calidad de atención interna y externa.

VIII. PROPUESTA

1. Datos Generales:

Título: Revisión y actualización de los procesos de los Servicios y Unidades de Nutrición en las IPRESS de EsSalud

Responsable: Comité Central de Nutrición- GCPS

Entidad: Seguro Social del Perú

2. Fundamentación:

Frente a las necesidades del entorno que se encuentra en constante cambio como es el caso de una pandemia o crisis sanitaria, se hace necesario alterar el funcionamiento de las organizaciones y por ende sus procesos. En la actualidad los diseños ya no son rígidos e inalterables por el contrario al ser permanentemente reevaluados y monitorizados debido a que con el tiempo se ha comprendido que los procesos son perfectibles. En estos tiempos las instituciones asistenciales lidian para incorporar instrumentos y modelos de gestión como el Benchmarking, la Gestión por Procesos o Reengineering e intentan sistematizar la revisión de los procesos como una práctica continua, que forme parte de la cultura clínica asistencial. Hay que comprender que para una mejora, es necesario el uso de los mapas de procesos que, aplicando varios enfoques nos permiten la visualizar y calificar a los diferentes procesos, y procedimientos para afinar los resultados que los pacientes requieren.

3. Objetivos:

Objetivo General

- Actualizar los procesos de los servicios y unidades de nutrición a fin de que cumplan con las metas prestacionales.

Objetivo Específicos

- Incluir procesos que puedan enfrentar a las situaciones de emergencia sanitaria.
- Revisar los procesos y sus procedimientos por cada área o sector, actualizarlos y adecuarlos al nuevo tiempo y metas.
- Capacitar a los involucrados en los procesos y su gestión a fin de mejorar la atención a los usuarios.

4. Actividades

- Conformar, convocar e instalar el Comité Técnico de Nutrición

- Realizar cronograma de las sesiones de la revisión y actualización de los procesos de los servicios de nutrición.
- Realizar las sesiones de revisión y actualización del documento de procesos de los servicios y unidades de nutrición.
- Presentar la revisión y actualización del documento técnico de procesos de los servicios de nutrición a la gerencia respectiva para aprobación
- Validación nacional del documento técnico que contiene la revisión y actualización de los procesos.
- Difusión del documento técnico para su aplicación a nivel nacional.
- Talleres de implementación del documento técnico.

5. Recursos

- **Materiales**
 - Equipos informáticos para comunicación vía plataforma digital
- **Humanos**
 - Equipo del comité técnico
- **Financieros**
 - Los gastos serán asumidos por la institución

6. Cronograma

| ACTIVIDAD | SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| Conformar, convocar e instalar el Comité Técnico de Nutrición | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar cronograma de las sesiones de la revisión y actualización de los procesos de los servicios de nutrición. | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar las sesiones de revisión y actualización del documento de procesos de los servicios y unidades de nutrición. | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Presentar la revisión y actualización del documento técnico de procesos de los servicios de nutrición a la gerencia respectiva para aprobación | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | |
| Validación nacional del documento técnico que contiene la revisión y actualización de los procesos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| Difusión del documento técnico para su aplicación a nivel nacional. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | |
| Talleres de implementación del documento técnico. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

REFERENCIAS

- Álvarez, J., Lallena, S. y Bernal, M. (2020). *Nutrición y pandemia de la COVID-19* [Nutrition and the COVID-19 pandemic]. *Medicine (Madr)*. 2020 Dec;13(23):1311-1321. Spanish. doi: 10.1016/j.med.2020.12.013. Epub 2020 Dec 24. PMID: 33519030; PMCID: PMC7837011.
- Aranda, M., Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri* [Trabajo de investigación, Universidad del Pacífico]. <http://hdl.handle.net/11354/2270>.
- Asenjo, S. (2001). *Las claves de la gestión hospitalaria* (2a ed.) Barcelona: Gestion 2000.
- Billah, S., Saha, K., Khan, A., Chowdhury, A., Garnett, S. y Arifeen, S. (2017) *Quality of nutrition services in primary health care facilities: Implications for integrating nutrition into the health system in Bangladesh*. *PLOS ONE* 12(5): e0178121. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0178121>
- Cordero, K. (2017). *Diagnóstico de la aplicación de las etapas del proceso administrativo del servicio de alimentación de una unidad de salud de la ciudad de Managua, noviembre 2016- marzo 2017*. Tesis <https://repositorio.unan.edu.ni/8585/1/98401.pdf>
- EsSalud (2016). *Lineamientos para el Funcionamiento de las Unidades Orgánicas y Funcionales de Nutrición en el Seguro Social de Salud-EsSalud*. Gerencia Central de Prestaciones de Salud. Lima-Perú.
- EsSalud (2016). *Manual de Procedimientos de las Unidades Orgánicas y Funcionales de Nutrición en el Seguro Social de Salud-EsSalud*. Gerencia Central de Prestaciones de Salud. Lima-Perú.
- Expósito, J., Sánchez, C., García, L., García, C., Delgado, J., y Molina, I. (2020). *Implantación de un nuevo modelo organizativo en la atención al proceso musculoesquelético: ¿mejora la capacidad de resolución de los procesos?* *Rehabilitación*, 54(3),173–180. <https://doi.org/10.1016/j.rh.2020.02.002>
- Fernández, V. (2013). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia y*

hospitalización del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza 2015.
Tesis.[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500/16380/Fern%
c3%a1ndez_RV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500/16380/Fern%c3%a1ndez_RV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Folgueras Tomás, Ballesteros Pomar María Dolores, Burgos Peláez Rosa, Calvo Hernández María Victoria, Luengo Pérez Luis Miguel, Irlés Rocamora José Antonio et al. *Organization and management of clinical nutrition in Spain: how do we assess the quality of our activities?* Nutr. Hosp. [Internet]. 2017 Ago [citado 2021 ene 31]; 34 (4): 989-996. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script= sci_arttext&pid=](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=)
- Folgueras, T. (2015). *Gestión en Nutrición Clínica. Nutrición Hospitalaria*, 31 (5), 5-15. [Fecha de Consulta 1 de febrero de 2021]. ISSN: 0212-1611. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309238515002>
- Folgueras, T. (2017) on behalf of the Management Working Group of SENPE. How do we assess the quality of our activities? *Nutrición Hospitalaria*; 34:989-996 DOI: <http://dx.doi.org/10.20960/nh.911>
- Folgueras, T., Velasco, C., Salcedo, S., Segurola, H., Benítez, N., Ballesteros, M., Álvarez, J., Vidal, A. y Álvarez, J. (2019). *Proceso de alimentación hospitalaria. Nutrición Hospitalaria*, 36 (3), 734–742. <https://doi.org/10.20960/nh.02543>.
- Gómez, M. (2015). *Evaluación y mejora de la calidad en la alimentación hospitalaria* [Universidad de Murcia, 2015.]
- Hernández, A. y Medina, A. (2009). *Procedimiento de elaboración de mapas de procesos en servicios hospitalarios. Revista Avanzada Científica -Dialnet* (Cuba), Vol. 12, Nº. 1
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A., y Negrín, E. (2016). *Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31), 66–87.
- Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A., y Marqués, M. (2013). *Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias: concepción metodológica y práctica. Revista de Administração (São Paulo)*, 48(4), 739–756. <https://doi.org/10.5700/rausp1118>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. México
<http://hdl.handle.net/10803/334176>.
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1745>
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>
- Krajewski, L., Ritzman, L., y Malhotra, M. (2013). *Administración de Operaciones. Procesos y cadena de suministro*. México: Pearson Educación.
- León, María. (2021). *Proceso de intervención del impacto del COVID-19 en los profesionales de la salud y su influencia en la calidad del servicio en un hospital privado*. Tesis. Universidad Jesuita de Guadalajara. Mayo 2021.
<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/7386/TOG%20MRL%20MMG%202021.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Lorenzo et al. (2017) *La gestión por procesos en instituciones sanitarias*. Master en Dirección Médica y gestión clínica. Fundación Hospital Alcorcón. S0212-16112017000400032&lng=es. <https://dx.doi.org/10.20960/nh.911>.
- Maldonado, M. (2021). *Gestión del servicio de nutrición y satisfacción del usuario interno durante el COVID-19 en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57654>
- Maquera, M. (2019). *Nivel de cumplimiento del proceso administrativo en salud y la calidad de atención percibida por los usuarios en el servicio de cirugía del hospital nacional PNP Luis N. Sáenz lima 2016* [Tesis, Universidad Privada Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2935>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A., y Comas, R. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería, 27(2), 328–342.
- Mendoza, C., Suárez, M. (2020). *Reconversión hospitalaria ante la pandemia de COVID-19*. Rev Mex Anest. 2020;43(2):151-156. doi:10.35366/92875. <https://dx.doi.org/10.35366/92875>
- Nariño, A., León, A., y Rivera, D. (2009). *Criterios Para la elaboración de mapas de procesos. Particularidades para los Servicios Hospitalarios*. Ingeniería Industrial, 30(2), 1–7.

- Nariño, A., Rivera, D., León, A., y León, M. (2013). *Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica.* (Spanish). *Revista de Administração*, 48(4), 739.
- Navor, N., Gutiérrez, J., Martínez, F., y Molina, R. (2013). *Análisis de los procesos centrados al paciente en el área de radiología: Un enfoque orientado al modelado de procesos de negocio.* *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 34(3), 205-216. Recuperado el 30 de enero del 2021, http://www.scielo.org.mx/scielode.php.script=sci_arttext&pid=S018895322013000300001&lng=pt&tlng=es.
- Núñez, J. et al. (2015). *Evaluación de resultados e impacto de la unificación del plan obligatorio de salud – POS, evaluación de resultados de su más reciente actualización y evaluación de los procesos implementados en el marco de la unificación y actualización del POS.* Bogotá: Econometría, 260 p.
- Ordoñez, K. (2021). *Gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59264>
- Peñafiel, B. (2016) *La Gestión por Procesos y el Cumplimiento de las Metas de la Dirección Distrital 15D01-Salud.* Universidad Nacional de Ambato. Ecuador.
- Pinzón Espitia, O. L., Pardo Oviedo, J. M., & González Rodríguez, J. L. (2015). *Modelo Méderi de gestión nutricional hospitalaria / Méderi model nutritional care hospital.* *Nutrición Hospitalaria*, 32(4), 1802–1807. <https://doi.org/10.3305/nh.2015.32.4.9196>
- Pirayesh, R., & Mohammad Reza Forouzandeh Yurevna. (2017). *A survey on the effect of evaluation on the performance management of Social Security Organization on improving the indicators and processes of organization.* *Revista de Filosofía*, 86(2), 193–216.
- Quijano, M. et al. (2015). *Conocimientos y prácticas sobre normas y procedimientos que poseen el personal del servicio de alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón de Managua, período de noviembre 2014 a febrero 2015.* Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1010>.

- Rios, M. (2018). *Gestión por procesos en la prestación de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Azángaro, 2017* [Tesis, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].
- Rojas, M., Rivero, V. y Montes, O. (2017). *Metodología para la transición a un modelo de dirección estratégica sustentada en procesos*. Revista de Ingeniería Industrial- Año 16 N°3: 319-340. 2017. <https://doi.org/10.22320/S07179103/2017.19>
- Ruiz, L. (2004). *Claves para la gestión clínica*. Madrid: McGraw-Hill.
- Segovia, S. (2012). *Modelo de gestión por competencias aplicado al proceso de capacitación en una institución de salud pública de la quinta región de Chile*. Boletín Científico Sapiens Research, 1, 23.
- Silva, M. (2013). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira. Universidad de Chile*. http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis_Viviana%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=
- Tamayo, Y., Del Río, A. y García, D. (2014). *Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos*. Vol. 5 Núme.11 pág. 70-77. DOI: 10.1016/S2215-910X (14)70021-7
- Tirado, L., Durán, J., Rojas, Mario., Venado, A., Pacheco, R., y López, M. (2011). *Las unidades de hemodiálisis en México: una evaluación de sus características, procesos y resultados*. Salud Pública de México, 53 (Supl. 4), 491-498. Recuperado en 30 de noviembre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003636342011001000013&lng=es&tlng=es.
- Verástegui, W. (2021). *Procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid 19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020* [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58536>
- Zamora, M. (2017). *Teoría de la gestión por procesos: un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de La Plata*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61203>.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Def. conceptual | Def. Operac. | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|------------------------------|--|---|--|---|---------|
| V1: Procesos de gestión | Es un conjunto estructurado y completo de actividades y tareas que se desarrollan en una organización en las que intervienen personas, materiales y equipos con el objetivo de conseguir un resultado, previamente planificado | La variable se medirá con 2 dimensiones, 3 indicadores, 11 preguntas usando la técnica de la encuesta | Conocimiento Procedimiento | Estructura organizacional Identificación | Ordinal |
| V2: Cumplimiento de metas | Las metas tienen como objetivo establecer relaciones de calidad entre la institución y el público a los que se dirige, dándose a conocer socialmente y proyectando una imagen pública adecuada a sus fines y actividades | La variable se medirá con 2 dimensiones, 3 indicadores, 8 preguntas usando la técnica de la encuesta | Organización administrativa – asistencial Calidad | Control Auditoria Autoevaluación | Ordinal |

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LOS PROCESOS DE GESTIÓN

INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta que crea conveniente para cada pregunta, escoja una sola respuesta

La escala es:

| NO | SI |
|----|----|
| 0 | 1 |

| Procesos de Gestión | | |
|--|-----------|-----------|
| Conocimiento | SI | NO |
| Conoce la estructura orgánica actual del Hospital Nacional | | |
| Conoce la estructura orgánica actual del Servicio de Nutrición (SN) | | |
| Tiene conocimiento sobre el Plan Operativo Anual, del año 2020 (meta anual del SN) | | |
| Conoce los indicadores actuales que informa el Servicio de Nutrición (SN) | | |
| Conoce el Manual de Procedimientos de los Servicios y Unidades de Nutrición (MAPRO) | | |
| Conoce los "Lineamientos para el Funcionamiento de las Unidades Orgánicas y Funcionales de Nutrición en el Seguro Social De Salud-EsSalud" | | |
| Las actividades diarias se han desarrollado en base a los objetivos y metas planteadas en el Plan Operativo Anual 2020 | | |
| Procedimientos | | |
| Los colaboradores del Servicio de Nutrición aplican el procedimiento establecido para la planificación de actividades. | | |
| Se realizan las actividades planificadas siguiendo la normativa vigente | | |
| Se evalúa cumplimiento de los procesos del MAPRO | | |
| El servicio cumple con sus indicadores de gestión mensualmente | | |

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE METAS

INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta que crea conveniente para cada pregunta, escoja una sola respuesta

La escala es:

| | |
|-----------|-----------|
| NO | SI |
| 0 | 1 |

| Cumplimiento de metas | | |
|---|----|----|
| Organización administrativa - asistencial | SI | NO |
| ¿Tiene problemas para desempeñar sus funciones con la utilización de manuales de funciones o procesos? | | |
| Se registran datos que permitan medir el desempeño, productividad, eficiencia, eficacia u otro indicador relacionado con las operaciones del servicio | | |
| ¿Informa a la jefatura sus procedimientos realizados en el mes? | | |
| Calidad | | |
| ¿Considera que las actividades en las que está involucrado/a se realizan siempre de la misma manera? | | |
| Considera que las actividades en las que está involucrado/a se realizan siempre con los mismos recursos | | |
| ¿Existen actividades para controlar o supervisar la calidad de las operaciones en las que está involucrado/a? | | |
| ¿En su opinión el servicio alcanza altos niveles de calidad en los servicios prestados? | | |
| ¿En su opinión el servicio cumple con satisfacer la atención que espera el paciente durante su estancia en el HN? | | |

Anexo 3: Validez del instrumento de recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESOS DE GESTIÓN

| N° | Dirección del ítem | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------------------------------------|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| DIMENSION 1: Conocimiento | | | | | | | | | |
| | | Conoce la estructura orgánica actual del Hospital Nacional | X | | X | | X | | |
| | | Conoce la estructura orgánica actual del Servicio de Nutrición (SN) | X | | X | | X | | |
| | | Tiene conocimiento sobre el Plan Operativo Anual, del año 2020 (meta anual del SN) | X | | X | | X | | |
| | | Conoce los indicadores actuales que informa el Servicio de Nutrición (SN) | X | | X | | X | | |
| | | Conoce el Manual de Procedimientos de los Servicios y Unidades de Nutrición (MAPRO) | X | | X | | X | | |
| | | Conoce los Lineamientos para el Funcionamiento de las Unidades Orgánicas y Funcionales de Nutrición en el Seguro Social De Salud- EsSalud ⁴ | X | | X | | X | | |
| | | Las actividades diarias se han desarrollado en base a los objetivos y metas planteadas en el Plan Operativo Anual 2020 | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2: Procedimientos | | | | | | | | | |
| | | Los colaboradores del Servicio de Nutrición aplican el procedimiento establecido para la planificación de actividades. | X | | X | | X | | |
| | | Se realizan las actividades planificadas siguiendo la normativa vigente | X | | X | | X | | |
| | | Se evalúa cumplimiento de los procesos del MAPRO | X | | X | | X | | |
| | | El servicio cumple con sus indicadores de gestión mensualmente | X | | X | | X | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CUMPLIMIENTO

| N° | Dirección del ítem | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| DIMENSION 1: Organización administrativa | | | | | | | | | |
| | | ¿Tiene problemas para desempeñar sus funciones con la utilización de manuales de funciones o procesos? | X | | X | | X | | |
| | | Se registran datos que permitan medir el desempeño, productividad, eficiencia, eficacia u otro indicador relacionado con las operaciones del servicio | X | | X | | X | | |
| | | ¿Informa a la jefatura sus procedimientos realizados en el mes? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2: Organización Asistencial | | | | | | | | | |
| | | ¿Considera que las actividades en las que está involucrado/a se realizan siempre de la misma manera? | X | | X | | X | | |
| | | Considera que las actividades en las que está involucrado/a se realizan siempre con los mismos recursos | X | | X | | X | | |
| | | ¿Existen actividades para controlar o supervisar la calidad de las operaciones en las que está involucrado/a? | X | | X | | X | | |
| | | ¿En su opinión el servicio alcanza altos niveles de calidad en los servicios prestados? | X | | X | | X | | |
| | | ¿En su opinión el servicio cumple con satisfacer la atención que espera el paciente durante su estancia en el HN? | X | | X | | X | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Procesos de gestión y el cumplimiento de metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional, 2020

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Carlos Castagnola Sánchez

DNI N°: 06276084



Firma

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Procesos de gestión y el cumplimiento de metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional, 2020

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Saby Mauricio Alza

DNI: 10138949

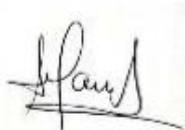
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 13 de Enero del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Procesos de gestión y el cumplimiento de metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional, 2020

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Carlos Javier Benjamin Urquiaga Cabrera

DNI: 44760727

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 13 de Enero del 2021



Anexo 4. Cálculo de la muestra

CÁLCULO DE LA MUESTRA PARA POBLACIÓN CONOCIDA

| | | | | |
|--------|--------------------------------|------|---|-----------|
| N | Población | 86 | $n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$ | |
| Z | Nivel de confianza (95%= 0,95) | 1.96 | | |
| p | Probabilidad favorable | 0.5 | | |
| q= 1-p | Probabilidad desfavorable | 0.5 | | |
| e | Error muestral | 0.05 | | |
| n | Tamaño de la muestra | ? | n | 70 |

Anexo 6. Resolución de proyecto de investigación

R.J. N° 1272-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 1272 - 2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Lima, 11 de mayo de 2021

VISTO:

El proyecto de investigación doctoral denominado: **Procesos de gestión y el cumplimiento de metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional, 2020**, presentado por el (la) Mgtr. **PASACHE MORENO JULISSA MARIA** con código de matrícula N° **6000154889**, estudiante del Programa de **DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**, y,

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posteriormente la sustentación con la finalidad de su graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del asesor (a) el Dr.(a). **Alejandro Ramírez Ríos**

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable de la Comisión de Tesis de Grado de Doctor conformada por: **Dr. Noel Alcas Zapata, Dr. Alejandro Menacho Rivera y la Dra. Yolanda Soria Perez;**

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, la Jefatura de la Oficina de Investigación, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

Art. 1°.- APROBAR, el Proyecto de Investigación Doctoral denominado: **Procesos de gestión y el cumplimiento de metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional, 2020**, presentado por el (la) Mgtr. **PASACHE MORENO JULISSA MARIA** con código de matrícula N° **6000154889**.

Art. 2°.- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto doctoral tiene un plazo de veinticuatro meses desde la fecha de emitida la presente resolución para la ejecución y presentación del informe de tesis.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

