

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio
alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes

2024

TESIS

Para optar el título de licenciada en Nutrición y Dietética

AUTORA:

Br. Barbara Ninoska Donayre Espinoza

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio
alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes
2024

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Víctor Santos Guzmán Tripul (Presidente)

Mg. Martha Laura Colquehuanca (Secretaria)

Mg. José Miguel Silva Rodríguez (Vocal)

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio
alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes
2024

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma:

Br. Donayre Espinoza Barbara Ninoska (Autor) 

Mg. Silva Rodríguez José Miguel (Asesor) 

Tumbes, 2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 04 días del mes junio del dos mil veinticuatro, siendo las 11 horas 00 minutos, en la modalidad presencial, Laboratorio de Microbiología de la Facultad de Ciencias de la salud, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCION DECANAL N° 0276- 2024/ UNTUMBES – FCS, Mg. Victor Santos Guzman Tripul (Presidente); Mg. Martha Laura Colquehuanca (Secretaria) y Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez (Vocal), reconociendo en la misma resolución, además, al Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad de servicio alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes2024", para optar el Título Profesional de Licenciada en Nutrición y Dietética, presentados por la:

BR. Barbara Ninoska Donayre Espinoza

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la BR. Barbara Ninoska Donayre Espinoza, APROBADA..... con calificativo: MUY BUENO

En consecuencia, queda APTA..... para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Nutrición y Dietética, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 13..... horas 10..... minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 04 de junio del 2024.


Mg. Victor Santos Guzman Tripul
DNI N° 18090530
ORCID N° 0000-0002-5034-8238
(Presidenta)


Mg. Martha Laura Colquehuanca
DNI N° 45967781
ORCID N° 0000-0002-8441-6198
(Secretario)


Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez
DNI N° 42474683
ORCID N° 0000-0002-9629-0131
(Vocal - Asesor)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

INFORME DE SIMILITUD (TURNITIN)

Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes 2024

por Br. Barbara Ninoska Donayre Espinoza



Fecha de entrega: 27-may-2024 12:46p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2389364263

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS.DONAYRE_ESPINOZA_BARBARA_NINOSKA_4.docx (3.99M)

Total de palabras: 8901

Total de caracteres: 50291

Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	core.ac.uk Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.educativo.net Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	documentop.com Fuente de Internet	1 %
10	sig111.wordpress.com Fuente de Internet	1 %
11	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1 %
13	aprenderly.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	1library.co Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 25 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A mis padres, Ronald Donayre quién desde el cielo me iluminó, me guio y cuidó de mí siempre, a mi madre Karina Espinoza, una guerrera desde siempre, quía de nuestro hogar, quién brindó su apoyo desde un comienzo. Y a todas aquellas personas que brindaron su amor y apoyo incondicional durante la evolución y el desarrollo de mi proyecto.

Barbara Ninoska Donayre Espinoza

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme salud y permitirme concluir satisfactoriamente una meta más, trazada en mi vida, con personas que me brindaron su amor y apoyo incondicional.

A mis queridos padres, quiénes criaron a una persona de bien, con valores y humildad. A mi madre, quién me brindó su fuerza y apoyo durante toda mi preparación académica.

A mis docentes, quienes me inculcaron a respetar y amar más la ciencia de la Nutrición, compartiendo sus conocimientos y experiencias a lo largo de mi formación académica.

A mi asesor, Mg. José Miguel Silva Rodríguez., por su apoyo y motivación, durante todo el proceso de la investigación.

Barbara Ninoska Donayre Espinoza

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	xi
ABSTRACT.	xii
I INTRODUCCIÓN	13
II REVISIÓN DE LA LITERATURA	19
2.1. Estado del arte	19
2.2. Antecedentes	25
III. MATERIALES Y MÉTODOS	31
3.1. Tipo de investigación	31
3.2. Diseño de investigación	31
3.3. Población, muestra, muestreo	31
3.4. Criterios de selección	32
3.5. Técnicas e instrumentos	33
3.6. Validez y confiabilidad del instrumento	34
3.7. Procedimiento de recolección de datos	34
3.8. Procesamiento y análisis estadístico	35
3.9. Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. Resultados	37
4.2. Discusión	42
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS.	58

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de usuarios que califican la calidad del servicio alimentario del Hospital Regional de Tumbes, basado en la escala de puntuación según Likert.

35

INDICE DE FIGURAS

Tabla 1.	Diagrama de las dimensiones de satisfacción de usuarios que califican la calidad del servicio alimentario del Hospital Regional de Tumbes.
-----------------	--

36

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Matriz de consistencia	56
Anexo 2.	Operacionalización de variables	59
Anexo 3.	Consentimiento informado	61
Anexo 4.	Instrumentos aplicados para la recolección de datos	63
Anexo 5.	Desarrollo del cuestionario para evaluar el nivel de conocimiento acerca del etiquetado octogonal	68
Anexo 6.	Solicitud para la aplicación de los cuestionarios	69

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Hospital Regional de Tumbes durante el año 2024, teniendo como objetivo general poder conocer las prácticas de manufactura de los alimentos y la calidad del servicio de alimentación. Así mismo la investigación según su finalidad fue un estudio de tipo cuantitativo descriptivo correlacional y de corte transversal; del mismo modo, se presentó un diseño de enfoque no experimental, puesto que solo se observaron las variables en investigación sin que la autora realice alguna intervención. Además, para recopilar los datos se empleó el método de la encuesta mediante 2 instrumentos, una es la ficha de evaluación sanitaria de restaurantes y servicios a fines extraída de la Norma sanitaria par el funcionamiento de restaurantes y servicios a fines con la Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA, y una encuesta elaborada, adaptada y validada. La población muestral estuvo conformada por 50 trabajadores del servicio alimentario y personal asistencial, usuarios del Hospital Regional de Tumbes. Se han utilizado los programas computacionales Software Microsoft Excel 2016 y el Software SPSS versión 19, los cuales facilitaron el procesamiento de datos de la investigación. Los resultados del estudio indicaron que cumplieron las prácticas de manufactura en un 74% con una clasificación “En proceso”, con respecto a la calidad del servicio alimentario con un 92% con una clasificación de “por mejorar”. Se encontraron relación directa y significativa del servicio y las prácticas de manufactura en el Hospital Regional de Tumbes.

PALABRAS CLASES: Prácticas de manufactura, calidad del servicio, satisfacción

ABSTRACT

This research was conducted at the Regional Hospital of Tumbes during the year 2024, having as general objective to know the food manufacturing practice and the quality of the food service. The research according to its purpose was a quantitative descriptive correlational and cross-sectional study; and presented a non-experimental approach design, since only the variables under investigation were observed without the author making any intervention. To collect the data, the survey method was used by means of 2 instruments, a sanitary evaluation form for restaurants and other services extracted from the Sanitary Standard for the operation of restaurants and other services with Ministerial Resolution No. 363-2005/MINSA, and a survey that was prepared, adapted and validated. The sample population consisted of 50 food service workers and 50 health care personnel, users of the Regional Hospital of Tumbes. Microsoft Excel 2016 software and SPSS version 19 software were used to facilitate the processing of the research data. The results of the study indicated that they complied with the manufacturing practices in 74% with a classification "in process", with respect to the quality of the food service 92% with a classification of "to be improved". A direct and significant relationship was found between service and manufacturing practices at the Regional Hospital of Tumbes.

KEY WORDS: Manufacturing practices, quality of service, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Las prácticas alimentarias en un servicio alimentario son un conjunto de métodos, actividades, y procedimientos que son destinados, dirigidos a evaluar, controlar estas actividades y el proceso del servicio alimentario, con la única finalidad de brindar alimentación con los más grandes y alto estándares de calidad y que, además, garantiza que las necesidades sean satisfechas.

En la actualidad, a nivel mundial se atravesó por una situación de pandemia, la cual inició en enero del año 2020, es ahí que la Organización Mundial de la Salud (OMS), presentó un brote muy alto en cuanto a la enfermedad coronavirus 2019 (COVID-19) como emergencia de Salud pública de gran importancia internacional, motivo por el cual, en el mes de marzo del año 2020, se declaró como una pandemia. Asimismo, se venía afectando a todos los Países del mundo, es así como todos se ven expuestos a un alto riesgo de afectación tanto de la salud física como también de la salud mental. Asimismo, aquella importancia sobre llevar una buena manufactura de alimentos se convirtió como prioridad hasta el día de hoy, lavarse las manos constantemente evitando no solo las EDAS, sino también el contagio por este virus, que llevó a muchas personas hasta la muerte.

Por otro lado, se debería prevenir utilizando diferentes utensilios como cuchillos, tablas de picar alimentos según los tipos de alimentos, lavar las carnes y/o vegetales antes de su preparación, por ello es importante corregir algunas prácticas de manipulación de alimentos inadecuadas, la incorrecta higiene personal, familiar, comunitaria y hogar. Dentro de los principales síntomas que se presenta ante la mala manipulación son, el dolor de abdomen, náuseas y la pérdida de control de las evacuaciones intestinales.

Del mismo modo, se deben presentar principios garantizando así, los productos en condiciones sanitarias adecuadas y disminuyendo riesgos que sean inherentes tanto en la distribución como en su producción ⁽¹⁾.

De igual manera, la Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que en todos los años \$110 000 millones se pierde en la productividad y gastos médicos, por la presencia de alimentos insanos tanto en los países bajo y medianos, del

mismo modo un aproximado de 420 000 mueren y la ingesta y/o el consumo de alimentos contaminados. Esto se debe a que no se cumplieron con las buenas prácticas de manufactura de alimentos e inocuidad, llevando así a distintos factores, dentro de los cuales, enfermedades, siendo así aquellas enfermedades diarreicas, como aquella principal enfermedad, por el consumo de alimentos contaminados ⁽²⁾.

Así mismo, la OMS, define como “Reglas de oro”, aquellas prácticas que se deben elegir ante la manipulación de los alimentos, ya que si bien se deben evitar la transmisión de enfermedades en todo el mundo, como errores incluye las veces en las que la preparación de los alimentos y/o comidas por muchas horas antes de su consumo, junto con lo que es su almacenamiento exponiendo así a temperaturas que van a favorecer el crecimiento de bacterias patógenas y también la formación de toxinas, llevando que al momento de ser consumidas, entre al cuerpo y pueda alterar el organismo con enfermedades estomacales, del mismo modo un error es cocinar los alimentos y/o comidas de manera insuficiente o realizando el recalentado, lo cual también puede traer consigo enfermedades estomacales como es la diarrea, los vómitos y las náuseas.

Un error muy frecuente es el cocinar y/o preparar alimentos en una misma tabla de picar, ya que si bien al no ser higiénicos, se realizará lo que es la contaminación cruzada no se deben mezclar los alimentos cocidos con los alimentos crudos, o los vegetales con frutas, ya que si bien existen muchos microorganismo, se recomienda lavar la tabla cada que se van a preparar distintos grupos de alimentos, o usar diferentes tablas de picar, para cada grupo de alimentos, se deben guardar los alimentos de manera cuidadosa, ser higiénico al manipular los alimentos más aún si serán brindados a menores de edad, que están en su crecimientos y desarrollo. Para no alterar o dificultar con el pasar de los tiempos ⁽³⁾.

Por lo que se pretende evitar complicaciones con la salud de la población objetivo, a través de correctas prácticas de manipulación de alimentos y que se esté brindando una calidad de servicio adecuada.

Es preciso mencionar que, en algunos servicios de alimentación, se han evidenciado inadecuadas condiciones de higiene, observándose residuos de excremento en el suelo, pisos, entre los víveres y las frutas; por ello, cabe

mencionar que el personal que labora e algunos servicios alimentarios no aplica correctamente las buenas prácticas de manufactura de alimentos; encontrándose así, utensilios de cocina en pésimas condiciones cual expone a los comensales que contraigan diferentes enfermedades. ⁽⁴⁾.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1.

Estado de Arte:

Según la Dirección General de Salud, define a las Buenas Prácticas de Manipulación, como un conjunto de medidas de higiene a utilizarse en la cadena de elaboración y distribución de alimentos ⁽⁵⁾.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS), define a las **Buenas Prácticas de Manipulación (BPM)**, como “una herramienta básica para adquirir productos seguros y de calidad aptos para el consumo humano, caracterizada por ofrecer una adecuada higiene y manipulación de los alimentos por parte del personal del servicio”. Del mismo modo, para lograr una certificación en cuanto a las BPM ⁽⁶⁾.

Las prácticas de manipulación de alimentos, se define como el tener un contacto directo de la persona junto y/o hacia el o los alimentos, en todas sus etapas ya sea de preparación, el envasado, la fabricación, el correcto e incorrecto almacenamiento de los alimentos y su distribución para los consumidores, además, cuando un personal tiene contacto directo con los alimentos este debe estar libre de enfermedades, previniendo los posibles accidentes.

Así mismo toda persona que tenga un contacto con estos productos se debe basar también en que estos productos, no se encuentren en contacto con contaminantes y sustancias químicas, vigilando la caducidad de todos los productos, de modo que si existe la presencia de algún producto vencido automáticamente se hará el retiro de ese y todos los que ya han caducado, controlando a la mano de la higiene y la limpieza en aquellos lugares en donde se van a colocar y/o almacenar los productos alimenticios.

Si bien las reglas de seguridad exigen que los manipuladores de los alimentos mantengan una muy precisa higiene personal, que mientras exista la manipulación de los alimentos no deben fumar, por otro lado, deberían utilizar guantes de goma o algunos otros elementos en caso de la existencia de cortes y/o heridas, asimismo

deben usar ropa limpia y un gorro para mantener el cabello recogido tanto de hombres como de las mujeres.

Así mismo en el proceso de distintos alimentos se da la complejidad, es por ello que las empresas requieren normas y de regulaciones, un personal capacitado en cuanto la higiene alimentaria. Es así como se suele exigir que los manipuladores de alimentos puedan disponer de aquellos conocimientos necesarios para así desarrollar de manera adecuada estas prácticas de manipulación de alimentos.

En cuanto a prácticas de manipulación intervienen diferentes dimensiones tales como la infraestructura, higiene personal y bioseguridad.

Dentro de la ***DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA***:

El indicador de construcción y diseño (pisos, paredes, puertas), el cual en su tesis de investigación Apolinar define como el conjunto de instrumentos o la función que se tienen en cuenta como esenciales para así poder lograr que una entidad funcione. El piso, caracterizado por ser el plano inferior horizontal de un espacio arquitectónico, el "lugar que se pisa". Así mismo, la pared, considerada como una obra de albañilería vertical que delimita un espacio determinado a la necesidad del servicio. Su forma suele ser prismática y sus dimensiones horizontales (largo) y vertical (alto) son sensiblemente mayores que su espesor (ancho). Es importante mencionar que. Las ventanas consideradas un elemento arquitectónico que se ubica en un orificio alto sobre el suelo, que se abre en una pared con la finalidad de poder proporcionar luz y ventilación necesaria en el área correspondiente ⁽⁷⁾.

Del mismo modo en la actualidad los ***hábitos higiénicos*** y la higiene personal de los manipuladores de los alimentos, son aquellas formas efectivas que combaten las infecciones e intoxicaciones alimentarias entre los consumidores, es por ello que los emprendimientos y las empresas que son netamente dedicados a la industria alimentaria deben estar muy atentos a las normas y las regulaciones de la higiene, las cuales serán aplicadas en cada establecimiento.

Como se conoce la higiene es un factor que, debe estar presente y se debe respetar, a lo largo de todo el proceso de la manipulación de los alimentos con una finalidad de resguardar la salud, la seguridad en el consumo y, así mismo dar

garantía en cuanto a la salubridad, evitando principalmente la transmisión de las enfermedades alimentarias ⁽⁸⁾.

El manipular los alimentos es un acto que realiza toda persona. Se sabe sobre las ETA, que afectan a las poblaciones más susceptibles, en toda nuestra sociedad, ya sea mujeres embarazadas, niños, ancianos y en personas con alguna patología, además un aproximado de dos terceras partes de lo que son las epidemias, son causa del consumo de alimentos en restaurantes, cafeterías, comedores escolares y hasta en nuestras viviendas.

En cuanto a los peligros de los alimentos, existen 3 tipos de peligros, que contaminan los alimentos, los cuales pueden provocar riesgos para la salud pública:

1. Peligros Físicos: Los cuales se identifican por objetos extraños en los alimentos, como son las materias extrañas, es decir pedazos de madera y/o vidrio, las partes que no son comestibles de aquellos alimentos, es decir trozos de huesos o alguna semilla de fruta.
2. Peligros Químicos: Estos peligros si bien se logran dar a lo largo de toda la cadena alimentaria, es decir a través de los productos químicos que se usan mayormente en los cultivos, en los errores de los almacenamientos, mala ejecución al desinfectar ya se las mesas, los utensilios entre otros.
3. Peligros Biológicos: Son aquellos peligros que principalmente se da por la presencia de microorganismos, como las bacterias, los hongos, las levaduras, virus y hasta parásitos. Estos microorganismos los podemos encontrar en el ambiente, es decir en el aire, el viento, tierra, en aguas servidas, en la basura, restos de comidas y en los utensilios contaminados. Además, podemos encontrar en el humano y/o en los animales, ya sea en la piel de los animales y humanos, en las manos y uñas sucias, en los cabellos, en la piel de animales y de humanos, en la saliva de los humanos y de los animales y en los excrementos ⁽⁹⁾.

En cuanto a la contaminación de los alimentos existen 3 tipos:

1. La contaminación Cruzada directa: Se basa en el contacto de los alimentos entre sí, es decir contaminación de alimento a alimento, Por ejemplo, cuando

mezclamos una ensalada con alimentos cocinados y alimentos crudos, así como también el goteo de la sangre de la carne cruda a un alimento que ya está cocinado.

2. La contaminación Cruzada Indirecta: Es cuando los microorganismos caen sobre los alimentos a través y/o por la manipulación que tuvo el hombre con el alimento, como es el no lavarse de manera adecuada las manos a la hora de manipular los alimentos, usar el mismo cuchillo para picar diferente grupo de alimento ⁽¹⁰⁾.
3. La contaminación Primaria o de origen: Es aquella contaminación que ocurre dentro de la misma producción de los alimentos, como es en la cosecha, faena, al ordeñar y en la pesca, por ejemplo, cuando el huevo se contamina con las heces de la gallina.

Existen alimentos de alto y de bajo riesgo para la contaminación de microorganismos (tabla 1) ⁽⁷⁾.

Si bien las ETA se pueden clasificar en las infecciones y las intoxicaciones o infecciones mediadas por toxina. De tal modo que, la infección que es transmitida por alimentos es una enfermedad que resulta de la ingestión de alimentos que contienen microorganismos patógenos vivos, como la *Salmonella*, *Shigella*, el virus de la Hepatitis A, *Trichinella spirallis* y otros ⁽¹¹⁾.

La Organización Mundial de la Salud, establece “Reglas de Oro” para la preparación higiénica de los alimentos porque se inicia con:

Primera regla: Elegir los alimentos tratados con los fines higiénicos, quiere decir que mientras que los alimentos se encuentran mejor en estado natural como, las frutas y las hortalizas, de igual modo, otros sólo son seguros cuando están tratados. Es importante al momento de realizar las compras hay que tener en cuenta que los alimentos no sólo se tratan para que se conserven mejor, sino también para que resulten más seguros.

Algunos alimentos que se comen crudos, como las lechugas, deben tener en cuenta que es muy importante lavarlos de manera cuidadosa, evitando así el adquirir diferentes enfermedades a corto o largo plazo.

Segunda regla: Cocinar bien los alimentos ya que muchos alimentos crudos, en particular, los pollos, carne, leche no pasteurizada, se encuentran a menudo contaminados por distintos agentes patógenos.

Tercera regla: Consumir inmediatamente los alimentos cocinados, ya que los alimentos cocinados que se enfrían a una temperatura ambiente, los microbios empiezan a proliferar. Es decir que cuanto más se espera, mayor es el riesgo.

Cuarta regla: Guardar cuidadosamente los alimentos cocinados siempre y cuando se quiere tener en reserva de alimentos cocinados, o simplemente, guardar las sobras de estos alimentos.

Quinta regla: Recalentar bien los alimentos cocinados esta regla se considera una de las mejores, por lo que la mejor medida de protección contra los microbios que puedan haber proliferado durante el almacenamiento, es decir un almacenamiento correcto retrasa la proliferación microbiana pero no destruye los gérmenes. Además, un adecuado recalentamiento implica que todas las partes del alimento alcancen al menos una temperatura de 70° C.

Sexta regla: Evitar el contacto entre los alimentos crudos y los cocinados ya que un alimento bien cocinado puede contaminarse si tiene el más mínimo contacto con los alimentos crudos. Esto se considera como una contaminación cruzada ya que, puede ser directa, como sucede cuando la carne cruda de pollo entra en contacto con los alimentos cocinados. Pero también puede ser más sutil.

Séptima regla: Lavarse las manos a menudo, ya sea antes de empezar a preparar los alimentos y después de cualquier interrupción, es decir en particular si se hace para cambiar al niño de pañal o para ir al retrete. Si se han estado preparando diferentes alimentos crudos, tales como el pescado, la carne o el pollo, habrá que lavarse de nuevo antes de manipular otros productos alimenticios.

Octava regla: Mantener minuciosamente limpias todas las superficies de la cocina como los alimentos ya que se contaminan fácilmente, es mejor mantener perfectamente limpias todas las superficies utilizadas para proceder con las preparaciones.

Novena regla: Mantener los alimentos fuera del alcance de todos los insectos, roedores y otros ya que los animales suelen transportar microorganismos patógenos que originan enfermedades alimentarias. Si bien, lo más recomendable es guardar los alimentos en recipientes bien cerrados.

Décima regla: Es necesario utilizar agua pura, ya que el agua pura es tan importante para preparar los alimentos como también para beber. En caso el suministro hidráulico no inspira confianza, lo correcto sería hervir el agua antes de añadirla a los alimentos o de transformarla en hielo para refrescar las bebidas. Importante sobre todo tener cuidado con el agua utilizada para preparar la comida de los lactantes ⁽¹²⁾.

Dentro de la **dimensión de bioseguridad** se hace relación a los indicadores que son almacén, limpieza, contaminación, equipos y menaje.

El almacenamiento de materias primas e insumos que intervienen en la elaboración de los alimentos deben realizarse en ambientes con buen estado de conservación e higiene, los cuales deben estar separados de las áreas de preparación, a fin de minimizar los riesgos de contaminación cruzada. Recepción de materias primas e insumos.

- El área de recepción de materias primas e insumos en general debe estar protegida.
- La iluminación debe permitir una adecuada manipulación e inspección de los productos.
- Es responsabilidad del establecimiento que los alimentos que recibe (materias primas, ingredientes, productos industrializados, entre otros) cumplan con las características relacionadas a la calidad sanitaria para ser aceptadas y aptos para consumo.
- Las especificaciones detalladas de cada uno de los alimentos o grupos de alimentos deben consignarse en el programa de BPM.
- Se debe llevar registro de proveedores y de la procedencia de las materias primas e insumos en general que permita realizar la rastreabilidad con fines sanitarios para ser considerados aptos.

Dentro de los almacenes, tenemos el almacenamiento de alimentos secos: Al respecto Canal (2007) menciona que: debe disponerse de armarios, alacenas o de áreas secas bien ventiladas e iluminadas para conservas, enlatados y otros productos empaquetados. Esto tiene por objetivo que el alimento no pierda su frescura o se eche a perder antes de usarlo. Los alimentos en polvo o a granel, así como el azúcar, arroz, pan molido, leche en polvo, té, etc. Se almacenarán en recipientes que los protejan de la contaminación.

Asimismo, dentro del almacenamiento de frutas y hortalizas: se recalca que “deben ser retiradas de su envase original (cajas, bandejas, cartones, etc.) y ser lavadas antes del almacenamiento”. Asimismo, expresa que: “Las frutas y verduras, para evitar que se deterioren deben almacenarse a temperaturas de entre 7°C y 12°C; las verduras de hojas deben guardarse en la parte media e inferior de la refrigeradora. Algunos alimentos como papa, yuca, camote, cebolla, limones, plátano, manzana, piña y sandía no requieren ser conservados en frío, por lo tanto, se deben almacenar en ambientes frescos, secos y ventilados. No debe almacenarse materia prima o alimentos en cajas de cartón, bolsas de plástico, costales, etc., ya que estos envases son susceptibles a la humedad y los alimentos se pueden deteriorar”.

Por otro lado, dentro de los materiales **Equipos y utensilios**: Son todos los instrumentos o menaje que se van a utilizar en las distintas operaciones para la producción de los alimentos. Estos comprenden desde la recepción de la materia prima, almacenamiento y su producción para dar como resultado el alimento terminado. Los materiales que se vayan a utilizar no pueden transmitir ninguna sustancia tóxica, olor, sabor, ni materiales que intervengan en el proceso de fabricación. Se debe evitar el uso de materiales que no permitan la correcta limpieza ni la somatización de la misma ⁽¹³⁾.

Dentro de la limpieza y el uso correcto de los desinfectantes, existen tres conceptos diferentes, como en la esterilización la desinfección y la limpieza:

Dentro de lo que la esterilización, si bien este proceso se encarga de eliminar todos los microorganismos, también las esporas, para que se pueda dar este proceso se debe usar un esterilizador, por otro lado, para determinar la eficiencia se usan

indicadores biológicos, los cuales se basan en ser muestras de gérmenes que deberían ser distribuidos durante todo el proceso. Dentro de la desinfección, este proceso se basa en reducir los números de microorganismos, que sean de un nivel menos peligroso, y, generalmente no eliminan las esporas. Y, del mismo modo está el proceso de limpieza, el cual se trata de la eliminación de los contaminantes como es el polvo, la materia, la grasa, porque son aquellos que facilitan la multiplicación de todos los microorganismos, por lo que si bien la base fundamental de la higiene de los servicios de alimentación los séricos de nutrición, son la limpieza de las paredes, los pisos, los carros transportadores, la vajilla, los utensilios y todo el equipo de producción del servicio ⁽¹⁴⁾.

Dentro de la **variable calidad del servicio**, se cree como efecto completo de la calidad del funcionamiento de un servicio. También, dicha variable se divide en las 4 dimensiones confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía.

Del mismo modo, en la calidad del servicio alimentario, se entiende a calidad e inocuidad alimentaria como un conjunto de condiciones y/o medidas necesarias e importantes para asegurar la salud del consumidor ⁽¹⁵⁾.

Según, la Resolución Ministerial N° 363-2005 del Ministerio de Salud, Norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines, describe la gran importancia de la aplicación de esta norma sanitaria, en conformidad con el artículo 6° de este reglamento sobre lo que es la vigilancia y el control sanitario y bebidas, del mismo modo, la verificación de este cumplimiento está a cargo de la autoridad sanitaria municipal, además, en cuanto a la vigilancia sanitaria se va a sustentar en la evaluación de riesgos, las Buenas Prácticas de Manipulación y el programa de higiene y saneamiento, lo cual será llevado a cabo por el profesional calificado y capacitado ⁽¹⁶⁾.

Dentro de la **dimensión de confiabilidad** se hace relación a los indicadores que son un menú saludable, temperatura, condición y sabor.

Si bien se basa en aquella forma en que se da la aplicación. Así como la verificación del estándar, lo cual debe ser de manera explícita y clara, permitiendo así una aplicación de manera homogénea por los verificadores ⁽¹⁶⁾.

Por otro lado también, se refiere a la implicancia que se dará con la consistencia, el rendimiento y en las prácticas ⁽¹⁷⁾.

Dentro de la **dimensión de tangibilidad** se hace relación a los indicadores que son atención y horario.

Es aquella atención a las personas y/o usuarios, considerando aquellas esferas que son biopsicosociales, así como también, espirituales, si bien esto se brindará mediante distintas actividades como es la vigilancia, promoción.

Y, aquella atención u horario en el que el paciente lo recibe, viendo su repercusión en el estado de salud de toda la población ⁽¹⁶⁾.

Dentro de la **dimensión de seguridad** se hace relación a los indicadores que son condición, presentación y variedad.

Los pacientes deben encontrarse libres de peligros, riesgos y dudas. Del mismo modo, se evalúa la confianza que genera el personal encargado, el que brinda la prestación de salud, el cual debe mostrar conocimientos, privacidad, habilidad, cortesía para poder comunicarse e inspirar confianza al paciente.

Dentro de la **dimensión de empatía** se hace relación a los indicadores que son accesibilidad, expectativa y preferencias.

Es aquella capacidad que tienen las personas o usuarios que están encargados, para así poder ponerse en el lugar de la otra persona, y poder comprenderlas de manera correcta a sus necesidades. Dentro de la accesibilidad, se basa en las condiciones de las organizaciones y de los servicios de alimentación, para que así se pueda facilitar los accesos de los usuarios a la atención que se brindará ⁽¹⁸⁾

2.2. Antecedentes:

En el ámbito internacional, en el estudio de Pinto J. ⁽¹⁹⁾, intitulado “Determinación de conocimientos, actitudes y prácticas sobre higiene y manipulación de alimentos de los trabajadores de comedores universitarios de la ciudad de Quito”. [Tesis de pregrado]. Los resultados obtenidos fueron: i) que más de la mitad de los manipuladores presentan alto nivel de conocimientos, ii) una actitud favorable por parte de los participantes, ii) así mismo un nivel alto en cuanto al tema estudiado, concluyendo, que no se encontró relación entre los conocimientos, actitudes y las prácticas sobre la higiene y la manipulación de los alimentos.

Así mismo, en el estudio de Intrieri M ⁽²¹⁾. titulado “Conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura en el servicio de alimentación en el Hogar de Ancianos del Hospital San Benjamín de Colón entre Ríos, En los meses de enero – febrero del 2021; aplicado al nuevo contexto de la pandemia por Covid-19”. [Tesis de Pregrado]. La autora concluye que las medidas de higiene del personal que manipulan los alimentos en el servicio de alimentación geriátrico eran buenas y hubo cambios significativos en la higiene del personal, donde lo principal era el lavado de manos y a raíz de la pandemia por COVID-19 comenzaron con la utilización de alcohol, lo que favoreció mucho a la hora de la manipulación de los alimentos.

Por otro lado, con relación a la segunda variable no se lograron encontrar datos actualizados en la búsqueda. Recalcando entonces que dicho tema será de mucha utilidad para posteriores proyectos de investigación en años posteriores.

En el ámbito nacional, en el estudio de Torres M ⁽²²⁾., titulado “Evaluación de las prácticas de manipulación y almacenamiento de alimentos en comedores populares del distrito de Sarpio – Departamento de Junín”. [Tesis de Pregrado]. La autora concluye que, las prácticas de manipulación y de almacenamiento en los comedores populares son incipientes cumpliéndose con un 31.25% y 14.3% lo cual es establecido en la normativa de DIGESA. Además, según el tipo de producto al 100% los comedores populares evaluados, el 33.3% del comedor de Paratushali cumple con tener infraestructura del piso en el área de almacén en buenas condiciones.

Así mismo, en el estudio de Luna E ⁽²³⁾. Titulado “Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018”. [Tesis de maestría]. Los resultados obtenidos son: i) Se determinó que existe relación significativa entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074; además se concluyó que si el servicio es de calidad es por las correctas prácticas alimentarias que realizan en dicho programa.

Además, en el estudio de Mori G ⁽²⁴⁾., titulado “La Manipulación de alimentos y las mejoras técnicas en la cevichería tres estilos Ica, 2019”. [Tesis de Maestría]. La autora concluye que: si existe relación significativa entre la manipulación de los alimentos y las mejoras técnicas, garantizando la inocuidad de los productos, además que es necesario desarrollar procesos de preelaboración, almacenamientos, receta costos como parte de una gestión integral, asegurando la correcta manipulación de alimentos y con ello obtengan la calidad e inocuidad de los insumos empleados.

Por otro lado, en el estudio de Marín K ⁽²⁵⁾. titulado “Calidad de servicios del programa CUNA MÁS en el Centro infantil de Atención Integral de Salcedo – 2017”. [Tesis de pregrado]. Los resultados obtenidos son: i) la calidad del servicio del programa Cuna Más, la percepción recibida fue satisfactorio, ii) se determinó el nivel de la calidad del programa, la percepción esperada fue insatisfecho, por lo que se concluye que la calidad es similar a lo percibido por los usuarios, en la dimensión de empatía se obtuvo que la percepción esperada fue satisfactoria por lo que se concluye que la percepción es similar a lo que los usuarios percibieron.

Del mismo modo en el estudio de Cruz D ⁽²⁶⁾., titulado “Calidad de servicio y su relación con el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco, 2021”. [Tesis de maestría]. La autora concluye que las familias usuarias percibieron que en sus hijos recibieron un servicio de calidad durante la permanencia en los centros de cuidado, sin quejas al respecto, así mismo en cuanto a su dimensión de recursos intangibles, los encuestados con un 52.94% consideran que tiene una importancia alta en cuanto a la relación al desarrollo físico, cognitivo, social y en cuanto a la personalidad de los niños.

En el ámbito regional, en el estudio de Lavalle E ⁽²⁷⁾. titulado “Práctica de manufactura de los alimentos y la calidad del servicio de alimentación de la Universidad Nacional de Tumbes, 2019”. [Tesis de Pregrado]. La autora concluye : i) que las prácticas de manufactura se efectuaron en un 61% con clasificación en proceso, además, con la calidad del servicio de alimentación un 72% con clasificación por mejorar, referente a las prácticas de manufacturas ;ii) asimismo , se identificó que la infraestructura no cumple con 11% de la ficha de evaluación, por otro lado, con relación a la dimensión bioseguridad cumplió con 52% con clasificación en proceso ; iii) finalmente en la dimensión recursos humanos cumplió con un 3%, determinando con clasificación en proceso, señalando así la gran importancia ante unas buenas prácticas de manufactura, evitando ciertas complicaciones en la salud de las personas.

En el estudio de Querevalú H ⁽³²⁾. Intitulado “Práctica de manufactura y calidad de alimentos, utilizados en la escuela de turismo en sus prácticas gastronómicas, Tumbes 2022”. [Tesis de Pregrado]. El autor concluye que: i) no existe relación entre las variables ii) Por otro lado, refiere que 92.3% de los estudiantes de turismo considerara que existen “Prácticas de manufactura regulares”, siendo así que el 52.3% indica que existe una Calidad de servicio “Regular” y el 40% una calidad de servicio “Buena”;iii) finalmente , señalan que no presentan una relación estadísticamente significativa.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

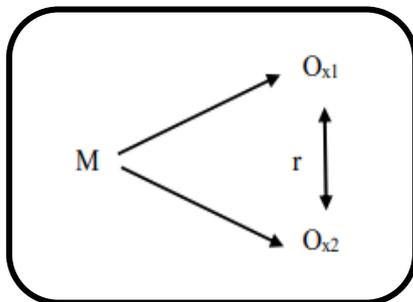
3.1. Tipo de investigación:

Se trabajó con un estudio de tipo cuantitativo descriptivo correlacional y de un corte transversal.

3.2. Diseño de investigación:

El estudio presentó diseño de enfoque no experimental, puesto que solo se observaron las variables en investigación sin que la autora realice alguna intervención.

La presentación esquemática se detalla a continuación:



Dónde:

M = Muestra

O_{x1} = Prácticade manufactura de alimentos

O_{x2} = Calidad del servicio alimentario

r = Relación

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población

Estuvo constituida 50 trabajadores del servicio alimentario dentro del Hospital Regional de Tumbes y un inspector.

Muestra

Estuvo conformada por la población de trabajadores total del servicio de alimentación, los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos

Técnica:

La técnica que se aplicó fue la encuesta, la cual permitió recopilar datos e información requerida, además, se logró determinar la existencia de las prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio alimentario.

Instrumento:

Se utilizó la ficha de evaluación sanitaria de restaurantes y servicios afines aprobada con resolución ministerial N° 363-2005/MINSA, instrumento en la que se tomaron en cuenta datos relacionados con las prácticas de manufactura dentro de un servicio de alimentación ⁽¹⁹⁾. El cual está constituida por 16 ítems, subdivididas en 3 dimensiones generales, mismas que están regidas por la escala de Likert y cuentan con los puntajes de 2 a 4 si cumple y 0 sino cumple, siendo el puntaje general de 0-89 puntos hace referencia a malas prácticas de manipulación de 90 a 178 buenas prácticas de manipulación.

Mientras que, en el segundo apartado, se midió la variable calidad del servicio alimentario. Este cuestionario ha sido propuesto en el año 2018 por el autor Quispe Pari, Betty Mónica, en departamento de Huancavelica, Perú.

Si bien el cuestionario en mención, tuvo por objetivo recoger toda la información de las variables de estudio calidad del servicio. En tal sentido, fue aplicable para los beneficiarios de dicho programa. Así mismo, dicho cuestionario está constituido por 12 ítems, subdividida en 4 dimensiones, Confiabilidad (1,2,3,4); seguridad (5,6); tangibilidad (7,8,9); empatía (10,11,12), mismas que si bien están regidas por la escala Likert, así mismo que cuentan con las siguientes respuestas: nunca (1), rara vez (2), alguna vez (3), a menudo (4), siempre (5).

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Si bien es el valor en donde los diferentes instrumentos logran determinar el fenómeno deseado. Así mismo, aquel instrumento en mención que se usó en la investigación que se sometió a la evaluación de los especialistas que emitieron así, una calificación de aprobatoria de acuerdo a los señalado por el autor (**Anexo 06**).

Confiabilidad

Hace referencia al valor con el que el instrumento proporciona respuestas coherentes y sólidas. El autor, Quispe Pari, Betty Mónica, utilizó para este cuestionario los parámetros de “Alfa de Cronbach”, y aplicó un plan piloto en 20 usuarios, en cada una de las variables en prueba, siendo así que los resultados, demostraron que la fiabilidad es mayor a 0.8 lo que se traduce a que el coeficiente “Alfa de Cronbach” es excelente, en tal sentido el autor pudo concluir que el instrumento se encontraba altamente correlacionado y mide un mismo constructo.

3.6. Procesamiento y análisis estadístico

Es preciso recalcar que, para la identificación de los datos de la investigación, se evaluaron a través del programa informático Microsoft Excel 2016, que se utilizaron técnicas analíticas y sintéticas, así mismo comparativas, constatando la hipótesis de estudio.

Para establecer la existencia de correlación entre las variables prácticas de manipulación de alimentos y calidad del servicio alimentario, se usó el método estadístico de Rho de Spearman, evidenciando que el coeficiente de la relación es una medida de asociación entre las variables ⁽³¹⁾.

Por ello, aquellos valores que se identificaron en el estudio fueron redactados de manera descriptiva.

3.7. Aspectos éticos

Durante la ejecución del proyecto de investigación, se tomó como base aquella resolución N°301-2018/UNTUMBES-CU, misma que detalla con un de ética establecido por la UNTumbes, dentro del cual:

Se resguardó la integridad y los derechos de aquellos que participaron en el proyecto de investigación, así mismo, se tomó en cuenta los protocolos pertenecientes al área de estudio.

Se respetó la cosmovisión cultural de los participantes.

Se proporcionó de manera individual un consentimiento informado a cada participante, considerando que el documento fue redactado de manera clara y

sencilla, detallando los objetivos, metodología y principales aspectos del proyecto de investigación.

Se garantizó la confidencialidad tanto de la participación como de los datos obtenidos de los encuestados.

Se respetó la libre participación de aquellos que desearon integrarse a la investigación, garantizando que los mismos pudieron declinar o retirarse del proyecto cuando lo creyeran pertinente.

IV. RESULTADOS DISCUSIÓN

4.1.

Prácticas de manufactura del servicio de alimentación del Hospital Regional de Tumbes.

Basado en los resultados mediante la ficha de evaluación sanitaria del servicio de alimentación con 16 rubros de valoración del Hospital Regional de Tumbes, se obtuvieron los siguientes resultados:

Puntaje total de valoración	178
Porcentaje total	100%
Total de puntaje obtenido	132
Porcentaje total	74%

Puntaje	Denominación
75 al 100%	Aceptable
51 al 74%	En proceso
< 50%	No aceptable

Fuente: ficha de evaluación realizada.

La presente ficha que se aplicó tuvo un resultado de 32 puntos de 178 puntos totales, obteniendo como porcentaje 74% de la aplicación de las buenas prácticas de manufactura, brindando como denominación "EN PROCESO".

4.2.

Calidad del servicio alimentario del Hospital Regional de Tumbes.

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de usuarios que califican la calidad del servicio alimentario del Hospital Regional de Tumbes, basado en la escala de puntuación según Likert.

Calidad del servicio	Frecuencia	Porcentaje (%)
Pésimo	0	0
Deficiente	0	0
Por mejorar	46	92
Excelente	4	8
Total	50	100

Fuente: cuestionario de encuesta realizado.

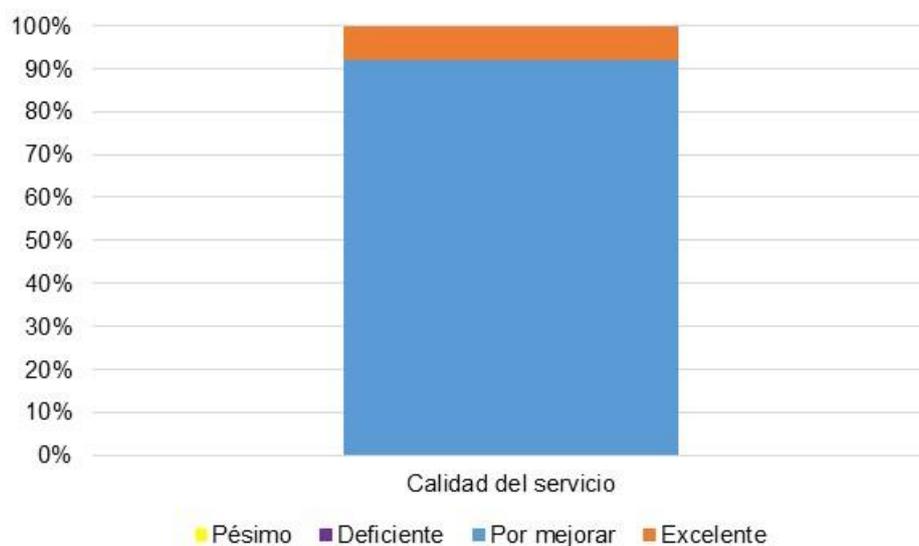


Figura 1. Gráfico de las dimensiones de satisfacción de usuarios que califican la calidad del servicio alimentario del Hospital Regional de Tumbes.

Siendo al tabla número 01 la cual nos muestra aquellos resultados sobre la percepción de la satisfacción de las trabajadoras del servicio de alimentación y personal asistencial del Hospital Regional de Tumbes, siendo que un 92% (46) de encuestados indican que la calidad del servicio está por mejorar, en contraste con

el 4% (4) que indican una excelente calidad del servicio. Evidentemente está prevaleciendo la percepción por mejorar.

4.3.

Relación entre las prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio alimentario del Hospital Regional.

Tabla 2. Prueba estadística de Rho de Spearman para la relación entre las prácticas de manufactura de alimentos y la calidad de servicio alimentario en el Hospital Regional de Tumbes, 2024.

CORRELACIONES				
			Calidad de servicio alimentario	Práctica de manufactura
Rho de Spearman	Calidad de servicio alimentario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	1.000**
		N	50	50
	Práctica alimentaria	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000**	1.000
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Considerando aquellos resultados que se han obtenido, pues existe una relación significativa y además directa en cuanto a la variable de calidad de servicio y las prácticas de manufactura en el Hospital Regional de Tumbes.

4.4. Discusión

Las buenas prácticas de manufactura son directrices higiénicas fundamentales que deben cumplirse para garantizar que los alimentos y las bebidas satisfacen las normas sanitarias, salvaguardando la salud de los consumidores y garantizando un producto de alta calidad. A lo largo de toda la cadena alimentaria deben seguirse determinados procedimientos. Todo esto repercute en el nivel de satisfacción del consumidor de servicios alimentarios y permite ofrecer un servicio alimentario de alta calidad ^(9,19).

Basado en los datos obtenidos sobre las prácticas de manufactura y calidad del servicio de alimentación en el Hospital Regional de Tumbes, se encuentra en la denominación “En Proceso” o regular, lo que es perjudicial para un hospital de ese nivel, fallando en rubros tan importantes como la instalación de servicios higiénicos para personal y comensales, presencia de insectos plagas e inadecuado uniforme y capacitación de los manipuladores de alimentos; por lo que es necesario realizar más visitas de evaluación que permitan mejorar en su totalidad el servicio alimentario que presta el hospital.

Estudios realizados en dependencias estatales de distribución de alimentos, encontraron similares resultados de clasificación “en proceso” en las instalaciones de la Universidad Nacional de Tumbes, cuya población objetivo fueron estudiantes que acudieron al servicio de alimentación de dicha casa de estudios ⁽²⁷⁾.

Asimismo, los resultados están acordes al estudio de Querevalú Jacinto, quien indica que en las prácticas gastronómicas de los estudiantes de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES cumplen apenas unos criterios medios de las buenas prácticas de manufactura, de conformidad con las directrices del MINISTERIO DE SALUD (Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA). Del mismo modo, pudo señalar varias áreas importantes de incumplimiento en su estudio, tales como: falta de medidas de buenas prácticas de manufactura entre los miembros del personal; contaminación cruzada como principal consecuencia de la exposición a los alimentos; y procesos de preparación y entrega de alimentos que no siguen las directrices de salud nacionales ⁽³²⁾.

De igual forma estudios realizados en el Hospital Cayetano Heredia se observó que el 50% del personal que labora en el servicio de nutrición aplica adecuadamente las buenas prácticas de manipulación de alimentos en un total de 55 trabajadores ⁽³⁰⁾. Estudios similares en Sullana sobre el programa Cuna Mas, indican que el 42,4% de los encuestados calificaron de muy satisfecho el cumplimiento de la calidad en el servicio, mientras que el 44% de los encuestados calificaron la satisfacción del usuario en la dimensión lealtad. Considerando estos resultados, los usuarios se encuentran insatisfechos en este sentido, dado que los empleados de la institución investigada no están a la altura de las expectativas de los usuarios ⁽³⁴⁾.

Por lo contrario, en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, se encontró que el 68,6% de personal dedicado al servicio alimentario si tenían entendimiento en cuanto a las correctas prácticas de manipulación de alimentos, calificándolos con el nivel muy bueno ⁽³¹⁾. De igual manera, en el Programa Cuna Mas de Pampa Grande del distrito de Tumbes, en cuanto a aquellas respuestas a las preguntas de la satisfacción con el servicio de alimentación, el 65% de las madres señalaron con un nivel alto, el 22,5% nivel medio y el 12,5% un nivel bajo de satisfacción. Esto indica una relación existente del 70% del programa Cuna Mas sobre el 65% de las madres de familia usuarias. De las 40 madres usuarias, el 25% indicó un nivel medio de aceptación y sólo el 5% indicó un nivel bajo de aceptación ⁽³³⁾. Muchos estudios sugieren que el nivel de satisfacción de un usuario está influido tanto por sus expectativas como por la calidad de los servicios que recibe. Cuando los servicios cumplen o superan las expectativas de los usuarios, éstos se sienten satisfechos. El usuario podría estar contento con servicios comparativamente inferiores si tiene pocas expectativas o poco acceso a alguno de los servicios. contento con los servicios comparativamente inferiores que recibió ⁽³⁴⁾.

A partir de los datos recogidos, se puede inferir que las trabajadoras del servicio de alimentación y personal asistencial que se les brindan alimentación en el Hospital Regional de Tumbes, recibieron un servicio de regular calidad, como lo demuestran los comentarios positivos de los trabajadores que reciben el servicio. Sin embargo, considerar mejorar el ítem buenas prácticas de manufactura les ayudará a lograr mejores resultados.

4.5. Limitaciones

El estudio aún cuando fue realizado en buena parte del personal que recibe el servicio alimentario, fue insuficiente el número de visitas para verificar la ficha de servicio alimentario. Un mayor número de visitas permitirá mejorar en el corto plazo los rubros con puntajes negativos de la primera y única evaluación de este tipo de servicio.

V. CONCLUSIONES

Los datos que se han obtenido de la presente investigación, permitieron concluir que:

1. Si bien la variable de prácticas de manufactura de alimentos, cumplió un 71% siendo así que, en lo que respecta a la ficha de la evaluación sanitaria de aquellos restaurantes y los servicios afines, según si escala de valoración el resultado fue “en proceso”; así mismo siendo en lo que respecta a la relación con el servicio de alimentación su resultado fue de un 92% de aquel cumplimiento de calidad, la cual se brindó a los usuarios trabajadores de dicha institución, siendo esta, con la escala de valoración “por mejorar”.
2. Del mismo modo, en lo que respecta a las prácticas de manufactura, se logró evidenciar que el rubro almacén (no contar con parihuelas y anaqueles), comedor (no contar con bien conservado la limpieza de muebles), servicios higiénicos del personal y comensales (inadecuada ubicación y falta de limpieza), plagas (presencia de insectos), vajilla y utensilios (zona de secado desprotegido), manipuladores (uniforme incompleto y falta de orientación en lo que respecta a la higiene de los alimentos) y medidas de seguridad (ausencia de botiquín de primeros auxilios), no cumplieron las normativas vigentes, determinándose como no aceptable. Por otro lado, en lo que respecta a lo que es la variable de la calidad del servicio de alimentación, se concluyó que la dimensión empatía alcanzó el menor puntaje.

VI. RECOMENDACIONES

El Hospital Regional de Tumbes, a través de su servicio de nutrición, debe encargarse de los servicios complementarios y mejorar las BPM alimentarias. Para ello, debe contratar personal calificado en dietética y nutrición, así como promover que se cumpla aquellas normas sanitarias y que se pueda así dar un servicio de alimentación que sea de calidad. Por otro lado, debe establecer una infraestructura correcta que cumpla diferentes requisitos brindados. También, designar un puesto para la formación en higiene alimentaria, supervisado por el profesional responsable del servicio de alimentación, haciendo hincapié en sus beneficiarios y en los recursos humanos. Para determinar la calidad del servicio que se presta y, en consecuencia, mejorar las circunstancias relativas de eficacia, eficiencia del servicio de alimentación, de igual manera la satisfacción de sus clientes, también deben aplicarse sistemáticamente herramientas como los formularios de evaluación. Se aconseja que el formulario de evaluación sanitaria para aquellos restaurantes y otros servicios se utilice sistemáticamente en futuros estudios, a fin de recabar información actualizada del lugar de la investigación y mejorar el cuestionario sobre la calidad del servicio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Intedya. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). [Internet]; 2016. Acceso el 24 de setiembre del 2022. Disponible en: <https://www.intedya.com/internacional/103/consultoria-buenas-practicas-de-manufactura-bpm.html>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Inocuidad de los alimentos. [Internet]; 2020. Acceso el 24 de setiembre del 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS), Organización Mundial de la Salud (OMS). “Reglas de oro” de la OMS para la preparación higiénica de los alimentos. [Internet];2022. Acceso el 24 de setiembre del 2022. Disponible en: <https://www.paho.org/es/emergencias-salud/reglas-oro-oms-para-preparacion-higienica-alimentos>
4. El regional Piura. Cuna más promueve la inocuidad alimentaria en la primera infancia. [Internet];2022. Acceso el 24 de setiembre del 2022. Disponible en: <https://www.elregionalpiura.com.pe/index.php/nacionales/154-politica/57103-cuna-mas-promueve-la-inocuidad-alimentaria-en-la-primera-infancia>
5. SAIA. El control de calidad en los alimentos: qué es y de dónde viene. [Internet]; 2017. Acceso el 24 de setiembre del 2022. Disponible en: <https://saia.es/control-calidad-alimentos/>
6. Intedya. Buenas Prácticas de Manufactura. [Internet]; 2016. Acceso el 24 de setiembre del 2022. Disponible en: <https://www.intedya.com/internacional/103/consultoria-buenas-practicas-de-manufactura-bpm.html>
7. Dirección General de Salud Ambiental. 1998. Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas. D.S. 007-98-SA. Ministerio de Salud Perú. [Internet];2022. Acceso el 20 de octubre del 2022. Disponible en: http://www.digesa.minsa.gob.pe/Codex/D.S.007_98_SA.pdf
8. Organización Mundial de la Salud - OMS. Inocuidad de los alimentos. Ginebra, Suiza; 2017. [Internet];2022. Acceso el 20 de octubre del 2022.

- Disponible en: <http://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/food-safety>
9. Apolinario Gutiérrez W, Propuesta para el mejoramiento de establecimientos de alimentos y bebidas para el cumplimiento de Buenas Prácticas De Manufactura en el Recinto Puerto El Morro, Villamil – Playas [Proyecto de pregrado]. Ecuador: Universidad Estatal de Guayaquil; 2015.
 10. Fude – By educativo. ¿En qué consiste la manipulación de alimentos? [Internet];2021. Acceso el 19 de julio del 2022. Disponible en: <https://www.educativo.net/articulos/en-que-consiste-la-manipulacion-de-alimentos-939.html>
 11. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. Manual para Manipuladores de Alimentos. [Internet]; 2017. Acceso el 19 de julio del 2022. Disponible en: <https://www.fao.org/3/i7321s/i7321s.pdf>
 12. CSA Seguridad Alimentaria. Qué es la contaminación cruzada directa o indirecta. [Internet]; 2020. Acceso el 19 de julio del 2022. Disponible en: <https://csaconsultores.com/la-contaminacion-cruzada-directa-e-indirecta/>
 13. Organización Panamericana de la Salud – OPS. Enfermedades transmitidas por alimentos. [Internet]; 2019. Acceso el 19 de julio del 2022. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10836:2015-enfermedades-transmitidas-por-alimentos-eta&Itemid=41432&lang=es#:~:text=La%20infecci%C3%B3n%20transmitida%20por%20alimentos,A%2C%20Trichinella%20spirallis%20y%20otros.
 14. Referencia: Organización Panamericana de la salud – OPS. “Reglas de oro” de la OMS para la preparación higiénica de los alimentos. [Internet];2020. Acceso el 19 de julio de 2022. Disponible en: <https://www.paho.org/es/emergencias-salud/reglas-oro-oms-para-preparacion-higienica-alimentos>
 15. Ministerio de la salud - MINSA. Norma sanitaria para los restaurantes, servicios afines. Perú, Lima; 2018. [Internet];2022. Acceso el 20 de octubre 2022.
 16. Instituto Nacional de Seguros de Salud. Manual de bioseguridad para servicios de alimentación y nutrición del sistema nacional de la seguridad social a corto plazo. [Internet];2008. Acceso el 20 de octubre del 2022.

- Disponible en:
file:///C:/Users/USER/Downloads/Manual%20de%20Bioseguridad%20para%20Servicios%20de%20Alimentacion%20y%20Nutricion.pdf
17. La Salud de todos – MINSALUD. Calidad e inocuidad de alimentos. Acceso el 19 de julio del 2022. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/inocuidad-alimentos.aspx>
 18. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 363-2005-MINSA – Norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines. Lima, Perú: Gráfica Vidal; 2005
 19. Ministerio de Salud. Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. [Internet]; 2003. Acceso el 24 de octubre del 2022. Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342583/Normas_t%C3%A9cnicas_de_est%C3%A1ndares_de_calidad_para_hospitales_e_institutos_especializados_20190716-19467-1996bof.pdf
 20. Emiliano Ivan Zavaleta Correa, Lenin Shiduo García Saldaña. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado; 2018.
 21. Jéssica Pamela Pinto Delgado. Determinación de conocimientos, actitudes y prácticas sobre higiene y manipulación de alimentos de los trabajadores de comedores universitarios de la ciudad de Quito. [Tesis de licenciatura]. Quito: Ponteficia Universidad Católica del Ecuador, facultad de enfermería, 2020.
 22. Maia Intrieri Cabral. Conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura en el servicio de alimentación geriátrico antes y durante del covid-19. [Tesis de licenciatura]. Uruguay: Universidad de Concepción del Uruguay, facultad de ciencias médicas “Bartolomé Vassallo”, 2021.
 23. Milagros Elisa Torres Benavides. Evaluación de las prácticas de manipulación y almacenamiento de alimentos e comedores populares del distrito de Satipo, departamento de Junín; 2017. [Tesis de licenciatura].

- Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, facultad de ciencias agrarias, 2017.
24. Eli Luna Japan. Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018. [Tesis de maestría]. Perú, Universidad Cesar Vallejo, 2018.
 25. Germán Alejandro Mori Atiro. La manipulación de alimentos y las mejoras técnicas en la cevichería Tres Estilos Ica – 2019. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad DE San Martín de Porres, facultad de ciencias de la comunicación, turismo y psicología, 2019
 26. Katerin Vanecsa Marín Pancca. Calidad de servicios del programa CUNA MAS en el centro infantil de atención integral de Salcedo – 2017. [Tesis de licenciatura]. Perú: Universidad Nacional del Altiplano, facultad de ciencias sociales, 2020.
 27. Doris Luz Cruz Borda. Calidad de servicio y su relación con el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo, escuela de posgrado, 2022.
 28. Elisa Guissell Lavallo Alemán. Práctica de manufactura de los alimentos y la calidad del servicio de alimentación de la Universidad Nacional de Tumbes, 2019. [Tesis de licenciatura], Perú: Universidad Nacional de Tumbes, facultad ciencias de la salud, 2022.
 29. Hernández R [internet]. Metodología de la Investigación. 5 a ed. Chile: Interamericana; 2010. [citado 03 marzo 2019]. disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
 30. Moscoso, D., & Manuel, J. [internet]. Buenas prácticas de manipulación de alimentos y condición laboral en el servicio de nutrición, Hospital Cayetano Heredia. 2017 [citado 25 mayo 2024]. Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_0a2cecd1c4b3b2b5f9df00059aa869ec
 31. Castillo Jimenez, A. [internet]. Conocimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos (BPM) y su relación con la contaminación de alimentos servidos en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen - 2022. 2022 [citado 25 mayo 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6774>

32. Querevalú Jacinto. [internet]. Práctica de manufactura y calidad de alimentos, utilizados en la escuela de turismo en sus prácticas gastronómicas, Tumbes 2022. 2022. [citado 25 mayo 2024]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63837>
33. Pozada Limo, E. [internet]. Programa Cuna Más y la satisfacción del servicio alimentario en el centro de atención del poblado Pampa Grande, distrito de Tumbes, 2018. 2020. [citado 25 mayo 2024]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/1693>
34. Thompson, I. [internet]. Satisfacción del cliente. 1997. [citado 25 mayo 2024]. Disponible en: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_d_el_Cliente.pdf

ANEXOS

ANEXO 01

FICHA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE DEL HOSPITAL REGIONAL DE TUMBE \$

	RUBROS	Puntaje	Visita
1	UBICACIÓN Y EXCLUSIVIDAD		
1.1	No hay fuente de contaminación en el entorno		
1.2	Uso Exclusivo		
2	ALMACÉN		
2.1	Ordenamiento y limpieza		
2.2	Ambiente adecuado (seco y ventilado)		
2.3	Alimentos refrigerados (0 °C A 5°C)		
2.4	Alimentos congelados (-18°C A -18°C)		
2.5	Enlatados (sin óxido, pérdida de contenido, abolladuras, Fecha y Regla. Vigentes)		
2.6	Ausencia de sustancias químicas		
2.7	Rotación de stock		
2.8	Contar con parihuelas y anaqueles		
3	COCINA		
3.1	El diseño permite realizar las operaciones con higiene (zona previa, intermedia y final)		
3.2	Pisos, paredes y techos lisos, lavables y limpios, en buen estado de conservación)		
3.3	Paredes lisas y recubiertas con pinturas de características sanitarias)		
3.4	Campana extractora limpia y operativa		
3.5	Iluminación adecuada		
3.6	Ventilación adecuada		
3.7	Facilidades para el lavado de manos		
4	COMEDOR		
4.1	Ubicado próximo a la cocina		
4.2	Pisos, paredes y techos limpios y en buen estado		
4.3	Conservación y limpieza de muebles		
5	SERVICIOS HIGIÉNICOS PARA EL PERSONAL		

5.1	Ubicación adecuada		
5.2	Conservación y funcionamiento		
5.3	Limpieza		
5.4	Facilidades para el lavado de manos		
6	SERVICIOS HIGIÉNICOS PARA COMENSALES		
6.1	Ubicación adecuada		
6.2	Conservación y funcionamiento		
6.3	Limpieza		
6.4	Facilidades para el lavado de manos		
7	AGUA		
7.1	Agua potable		
7.2	Suministro suficiente para el servicio		
8	DESAGÜE		
8.1	Operativo		
8.2	Protegido (sumidero y rejillas)		
9	RESIDUOS		
9.1	Basureros con tapa oscilante y bolsas plásticas, en cantidad suficiente y ubicado adecuadamente		
9.2	Contenedor principal y ubicado adecuadamente		
9.3	Es eliminada la basura con la frecuencia necesaria		
10	PLAGAS		
10.1	Ausencia de insectos (moscas, cucarachas y hormigas)		
10.2	Ausencia de indicios de roedores		
11	EQUIPOS		
11.1	Conservación y funcionamiento		
11.2	Limpieza		
12	VAJILLA, CUBIERTOS Y UTENSILIOS		
12.1	Buen estado de conservación		
12.2	Limpieza y desinfección		
12.3	Secado (escurrimiento protegido o apropiado)		
12.4	Tabla de picar inabsorbente, limpia y en buen estado de conservación		
13	PREPARACIÓN		
13.1	Flujo de preparación adecuado		
13.2	Lavado y desinfección de frutas y verduras		

15.4	Aplica las BPM		
16	MEDIDAS DE SEGURIDAD		
16.1	Contra incendios (extintores operativos y vigentes)		
16.2	Señalización contra sismos		
16.3	Sistema Eléctrico		
16.4	Corte suministros de combustible		
16.5	Botiquín de primeros auxilios operativo		
16.6	Seguridad de balón de gas		
16.7	Insumos para limpieza y desinfección, combustible almacenados en lugar adecuado y alejados de alimentos y del fuego		
<p>TOTAL DEL PUNTAJE OBTENIDO</p> <p>PORCENTAJE DEL PUNTAJE OBTENIDO</p> <p>FECHA</p> <p>INSPECTOR</p> <p>75% AL 100% : Aceptable</p> <p>51% al 74% : En proceso</p> <p>Menos del 50%: No aceptable</p>			
13.3	Aspecto limpio del aceite utilizado, color [ligeramente amarillo y sin olor a rancio		
13.4	Cocción completa de carnes		
13.5	No existe la presencia de animales domésticos o de personal diferente a los manipuladores de alimentos		
13.6	Los alimentos crudos se almacenan separadamente de los cocidos o preparados		
13.7	Procedimientos de descongelación adecuado		
14	CONSERVACIÓN DE COMIDAS		
14.1	Sistemas de calor >63°C		
14.2	Sistemas de frío <5°C		
15	MANIPULADOR		
15.1	Uniforme completo y limpio		
15.2	Se observa higiene personal		
15.3	Capacitación en higiene de alimentos		

ANEXO 02

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO ALIMENTARIO

Estimado señor (a) el presente cuestionario, tiene por finalidad lograr información sobre prácticas de manufactura y la calidad del servicio alimentario en el Hospital Regional de Tumbes.

- El presente cuestionario es ANONIMO, por favor, responde con sinceridad.
- Lee atentamente cada ítem. Cada pregunta tiene cinco posibles respuestas.
- Responde a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro.

PARA CALIDAD DE SERVICIO DE ALIMENTACION				
NUNCA	RARA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENUDO	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Calidad de servicio de alimentación

Nº	DIMENSION DE CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Recibe un menú saludable en el hospital Regional de Tumbes					
2	Los platos y bebidas calientes están a la temperatura Correcta					
3	La comida que le sirven tiene buena presentación					
4	El sabor de las comidas es agradable					
Nº	DIMENSION DE SEGURIDAD	1	2	3	4	5
1	La atención del personal del servicio de alimentación es buena					
2	Las comidas son servidas a las horas establecidas (con puntualidad)					
Nº	DIMENSION DE TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
1	La bandeja, vajilla y cubiertos están limpios y en buenas condiciones de uso.					
2	La presentación de las bandejas es atractiva.					
3	La variedad de los menús es adecuada.					
Nº	DIMENSION DE EMPATIA	1	2	3	4	5
1	Le han ofrecido algún alimento entrecomidas					
2	La alimentación cubre sus expectativas durante el tiempo de su estadía					
3	El personal atiende sus preferencias alimentarias					

ANEXO 03

Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes 2024				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre las Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes 2024?	OBJETIVO GENERAL Determinar si existe relación entre las Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes 2024	H ₁ : Existen buenas Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes 2024	Variable 1: Prácticas de manipulación de alimentos Variable 2: Calidad del Servicio alimentario	Tipo cuantitativo, descriptivo correlacional. Así mismo, es de tipo corte transversal TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS: - Observación - Encuesta - Ficha De Recolección De Datos.
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	H ₀ : No existen buenas Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes 2024	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	
	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las prácticas de manipulación de alimentos en el Hospital Regional, Tumbes 2024. - Identificar la calidad del servicio alimentario de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes 		Población: La población programada estará constituida por 50 usuarios inscritos que se encuentran dentro del servicio alimentario. Muestra: La muestra estará conformada por la población total de usuarios que consumen alimentación en el servicio de alimentación, los cuales deberán cumplir con los criterios de inclusión y exclusión. Muestreo: Será de tipo probabilístico por conveniencia, se escogerá la muestra a juicio y criterio de la investigadora.	

ANEXO 04

“Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio alimentario de
Nutrición y Dietética en el Hospital Regional, Tumbes 2024”

INVESTIGADORA:

Br. Donayre Espinoza Barbara Ninoska

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:

Yo, Donayre Espinoza Barbara..... acepto dentro
de mis facultades, participar en el estudio sobre Prácticas de manufactura de
alimentos y la calidad del servicio alimentario de Nutrición y Dietética en el
Hospital Regional, Tumbes 2024, realizado por la Br. Donayre Espinoza
Barbara Ninoska, estudiante de la facultad ciencias de la salud, escuela
profesional de nutrición y dietética, de la universidad nacional de tumbes,
después de haber sido informada de aquellos propósitos del mismo, recalando
que todos los datos obtenidos serán manejados con estricta confiabilidad así
como también, con fines académicos.



FIRMA DEL INVESTIGADOR

ANEXO 05

SOLICITUD DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
Commemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

Lic. Nut. Richard Mardoni Córdova Gómez

JEFA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL

ASUNTO: Solicito autorización para la aplicación del instrumento

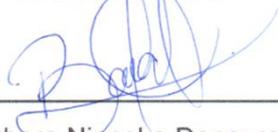
De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted para saludarle respetuosamente y a la vez hacer de su conocimiento que la suscrita, **Barbara Ninoska Donayre Espinoza**, identificada con N° **DNI 75537625**, Bachiller de la Universidad Nacional de Tumbes, escuela profesional de Nutrición y Dietética, Facultad ciencias de la Salud, con el debido respeto que merece, me presento ante usted para:

Solicitar se me brinden las facilidades para aplicar mis instrumentos de recolección de información en mi proyecto titulado “**Prácticas de manufactura de alimentos y la calidad del servicio alimentario en el Hospital Regional,2024**”. En el Servicio de Alimentación del Hospital Regional que tiene a cargo su jefatura, para lo cual necesitamos de su respectiva autorización.

En tal sentido agradeceré de ante mano la atención que le brinde a la presente.

ATENTAMENTE



Br. Barbara Ninoska Donayre Espinoza
DNI: 75537625

ADJUNTO:

Correo: bardonayre@gmail.com

Cel.: 958223302

Tumbes, mayo del 2024

ANEXO 06



PERU

MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL REGIONAL II-2 "JAMO"
TUMBES

SERVICIO
DE
NUTRICION



"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y
DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

CARTA N° 001- 2024 - GRT-DRSS-HR II-2-JAMO-DE-SERV.NUT.

A : Srta. BARBARA NINOSKA DONAYRE ESPINOZA
ASUNTO : RESPUESTA A SOLICITUD.
FECHA : Tumbes, 17 de abril de 2024.

Es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y a la vez responderle que SI se le da las facilidades para que realice sus "PRACTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO ALIMENTARIO DE ESTE NOSOCOMIO"

Motivo por el cual puede empezar del día 18/04/2024 a horas 10:00am a 11:30am.

Esperando la atención que brinde a la presente quedo de usted.

Atentamente.


GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
HOSPITAL REGIONAL II-2 "JAMO" TUMBES
Mg. Richard Mardon Córdova Gómez
JEFE DEL SERVICIO DE NUTRICION Y DIETETICA
DNI: 71571001 C.N.F. 7838


DM: 75537625
@: 35am.

C.C.
Arch.

ANEXO 07

MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú – 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				NUNCA	RARA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENUDO	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE SERVICIO La calidad consiste en coordinar con los consumidores detalladamente que son basados en una interacción personal. (Kotler, P. y Armstrong, G. 2012)	CONFIABILIDAD Es considerada como la habilidad de prestar un servicio tal como se ha prometido	Menú saludable	Recibe un menú saludable en el Hospital																
		Temperatura.	Los platos y bebidas calientes están a la temperatura correcta.																
		Condición	La comida que le sirven tiene buena presentación.																
		Sabor	El sabor de las comidas es agradable																
	SEGURIDAD Analiza el comportamiento del servicio prestado	Atención	La atención del personal del servicio es buena																
		Horario	Las comidas son servidas a las horas establecidas (con puntualidad)																
	TANGIBILIDAD Considera los elementos observables	Condición	La bandeja, vajilla y cubiertos están limpios y en buenas condiciones de uso.																
		Presentación	La presentación de las bandejas es atractiva.																
		Variedad	La variedad de los menús es adecuada.																
	EMPATIA Considera que la atención al usuario sea individualizada	Accesibilidad	Le han ofrecido algún alimento antes de dormir o entre comidas																
		Expectativa	La alimentación del hospital cubre sus expectativas durante el tiempo de su estadía.																
		Preferencias	El personal atiende sus preferencias alimentarias																

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				MUY BAJA	BAJA	NORMAL	ALTA	MUY ALTA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCION DEL PACIENTE La satisfacción es el nivel de elección de una marca por parte de un consumidor individual o por un grupo de ellos. (Guill, D. 2012)	HUMANA Es la apariencia principal que el personal ofrece una eficiente atención garantizando el cuidado de un ser humano	Buen trato	El personal que sirve la comida le brinda un trato cordial y amable																
		Presentación	El personal que sirve la comida se encuentra uniformado y limpio																
		Respeto	El personal que sirve la comida respeta su tiempo de consumo de alimentos																
	TÉCNICO – CIENTÍFICO Indica que las circunstancias locales que pueden intervenir en la evaluación de la atención técnica	Educación	Recibe consejería relacionada con su dieta al ingreso o durante su estadía																
		Tiempo	El tiempo disponible para el consumo de sus alimentos es suficiente																
		Conocimiento	Le otorgan sus alimentos de acuerdo a su diagnóstico																
	ENTORNO Condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo.	Limpieza	Los olores del hospital le impiden disfrutar de la comida																
		Tranquilidad	La existencia de ruidos le impide disfrutar de la comida																
		Ambiente	El lugar donde come le impide disfrutar de la comida																

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente"

OBJETIVO: "Conocer la calidad de servicio de alimentación y satisfacción del paciente".

DIRIGIDO A: Pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Choque Rodriguez Diana

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mg. Gestión de Servicios de Salud

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 08

Evidencia fotográfica



TABLA 01

TABLA DE ALIMENTOS DE ALTO Y BAJO RIESGO PARA LA CONTAMINACIÓN DE MICROORGANISMOS

ALTO RIESGO	BAJO RIESGO
Alimentos cocidos que se consumen recalentados o en frío.	Sopas y caldos mantenidos en la zona caliente.
Carnes pescados y mariscos crudos.	Carnes cocidas a la parrilla que se consumen de inmediato.
Carne molida o en picadillo	Alimentos secos, saldos, con ácido natural o preservados con azúcar.
Leche y productos lácteos.	Nueces, almendras, avellanas, Almacenados adecuadamente.
Huevos y alimentos con huevo	Manteca, margarina o aceites comestibles.
Flanes y postres con leche y huevo.	Cereales secos.
Aderezos con caldos de carne	Alimentos enlatados hasta que se abre la lata.