

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Práctica de manufactura y calidad de alimentos, utilizados en la escuela de turismo en sus prácticas gastronómicas, Tumbes 2022

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Nutrición y
Dietética

AUTOR:

Br. Querevalú Jacinto, Harol Jhoan

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

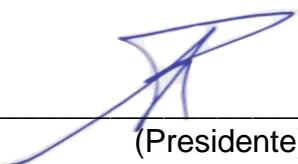
ESCUELA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Práctica de manufactura y calidad de alimentos que utiliza la escuela de turismo en sus prácticas gastronómicas, Tumbes 2022

Tesis aprobado en forma y estilo por:

Dr. Marcos Geronimo Roman Lizarzabu



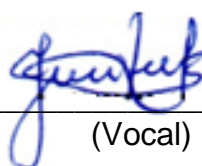
(Presidente)

Mg. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima



(Secretario)

Mg. Jova Katerine More Tinedo



(Vocal)

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD


ESCUELA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Práctica de manufactura y calidad de alimentos que utiliza la Escuela de Turismo en sus prácticas gastronómicas, Tumbes 2022


Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en su contenido y forma:

Br. Querevalu Jacinto, Harol Jhoan



(Autor)

Mg. José Miguel Silva Rodríguez



(Asesor)

Tumbes, 2022



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los 05 días del mes diciembre del dos mil veintidós, siendo las 12:00 horas, y en la modalidad virtual, a través de la plataforma: **de Google MEET** cuyo enlace es : <https://meet.google.com/jvn-evka-sif>, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por **RESOLUCIÓN N°163-2022/UNTUMBES-FCS-D**, el **Dr. MARCOS GERONIMO ROMAN LIZARZABURU** (Presidente), **Dr. JHON EDWIN YPANAQUE ANCAJIMA** (Secretario) y la **Mg. JOVA KATERINE MORE TINEDO** (Vocal), reconociendo en la misma resolución, además, a la **Mg. LEYDI TATIANA RAMIREZ NEIRA**, como asesora y co-asesor al **Mg. JOSE MIGUEL SILVA RODRIGUEZ**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: “**PRÁCTICAS DE MANUFACTURA Y CALIDAD DE ALIMENTOS QUE UTILIZA LA ESCUELA DE TURISMO EN SUS PRÁCTICAS GASTRONÓMICAS 2022**”. para optar el Título de Profesional en Nutrición y Dietética, presentado por tal:

Estudiante/ Bachiller. QUEREVALU JACINTO, HAROL JOHAN. concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del 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 al:

Estudiante/ Bachiller. QUEREVALU JACINTO, HAROL JOHAN. con calificativo: **BUENO.**

Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el Jurado le indica.

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de 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 para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 12 horas y 49 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 05 de diciembre del 2022


Dr. MARCOS GERONIMO ROMAN LIZARZABURU
Presidente


Dr. JHON EDWIN YPANAQUE ANCAJIMA
Secretario


Mg. JOVA KATERINE MORE TINEDO
Vocal

CC.
Jurado (03)
Asesor
Co-asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

CERTIFICACIÓN DE ASESORIA

Yo, Mg. José Miguel Silva Rodríguez, docente de la Universidad Nacional de Tumbes adscrito a la Facultad de Ciencias de la Salud y al Departamento Académico de Enfermería.

CERTIFICO:

Que el proyecto de tesis presentado por Br. Querevalu Jacinto Harol Jhoan, estudiante de la escuela de Nutrición y Dietética titulado: “Práctica de manufactura y calidad de alimentos que utiliza la Escuela de Turismo en sus prácticas gastronómicas, tumbes 2022”, está siendo asesorado y guiado por mi persona.

Por tal motivo, suscribo el presente autorizando su presentación al jurado evaluador para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, noviembre del 2022.



Mg. José Miguel Silva Rodríguez

Asesor de tesis

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis abuelos, Félix Jacinto y Nelly Chulle, pues sin ellos no lo hubiera logrado, sus bendiciones a lo largo de sus vidas, protegiéndome y llevándome por el camino del bien, por eso les doy mi trabajo por su paciencia y amor hacia mí, los amo.

AGRADECIMIENTO

Agradecido en primer lugar con Dios, como creador de todas las cosas y el proveedor de mi vida, con toda mi familia por su respaldo y ayuda incondicional, también agradezco a esta hermosa casa de estudios como lo es la universidad nacional de tumbes, por estos años de formación y preparación al servicio de la comunidad, a mis docentes por su apoyo, a todos los que fueron parte de estos años de formación académica, en especial al licenciado José silva rodríguez, que durante estos años fue una persona muy amable y sobre todo preocupado por el bienestar de nosotros sus alumnos.

Finalmente agradezco al rector de la universidad nacional de tumbes, Dr, José cruz Martínez, por hacer posible la creación de la escuela de nutrición y dietética, y así permitir que los jóvenes tumbesinos y de más regiones sigan desarrollando sus capacidades y conocimientos al servicio de la población peruana y tumbesina, gracias

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCION	13
II. ESTADO DEL ARTE	16
2.1 Bases teóricas - científicas.....	16
2.2 Antecedentes	39
III. MATERIALES Y METODOS	43
3.1. Tipo de estudio	43
3.2. Diseño de la Investigación	43
3.3. Identificación de la variable de estudio	44
3.4. Población, muestra y muestreo	44
3.5. Criterios de selección	45
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos	45
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	46
3.8. Procesamiento y análisis de datos	46
IV. RESULTADOS	48
V. DISCUSIÓN.....	55
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES.....	58
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	59
IX. ANEXOS.....	63

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre las prácticas de manufactura y la calidad de servicio.....	48
Tabla 2: Percepción de la práctica de manufactura que utiliza la escuela de turismo en sus prácticas gastronómicas.....	49
Tabla 3: Calidad de servicio.....	50
Tabla 4: Prueba Chi cuadro entre las prácticas de manufactura y la calidad de alimentos que utiliza la Escuela de Turismo en sus prácticas gastronómicas.....	51
Tabla 5: Prueba Chi cuadro de Pearson entre las prácticas de manufactura y la dimensión Eficiencia.....	52
Tabla 6: Prueba Chi cuadro de Pearson entre las prácticas de manufactura y la dimensión Eficacia.....	53
Tabla 7: Prueba Chi cuadro de Pearson entre las prácticas de manufactura y la dimensión Satisfacción.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Relación entre las prácticas de manufactura y la calidad de servicio.....	48
Gráfico 2: Percepción de la práctica de manufactura.....	49
Gráfico 3: Calidad de servicio.....	50

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables.....	63
ANEXO 2: Consentimiento informado.....	66
ANEXO 3: Instrumento para la recolección de datos.....	67
ANEXO 4: Turnitin.....	72

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal Determinar la relación entre la Práctica de manufactura y calidad de alimentos realizados por estudiantes de Turismo, en la universidad nacional, tumbes, 2022.; la metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional, la muestra se estableció a través de la fórmula de poblaciones finitas, siendo la muestra final de 65 estudiantes que asisten a la escuela de turismo en sus prácticas gastronómicas, se aplicó como herramienta de recolección de datos un cuestionario, a cuyas preguntas se le asignaron puntajes, los resultados obtenidos muestran según la prueba de chi-cuadrada (0,519 y el valor de $p = 0,471$) que no existe una influencia estadísticamente significativa entre las variables prácticas de manufactura y la calidad del servicio, además el 92.4% de estudiantes indicaron que las prácticas de manufactura están en una categoría “Regular” y el 55.4% de los estudiantes identificaron deficiencias en la Calidad de servicio por lo cual se le categorizó de tipo regular.

Palabras claves: manufactura, calidad de servicio, prácticas gastronómicas.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between the Manufacturing Practice and food quality carried out by Tourism students, at the National University, Tumbes, 2022.; The methodology applied was of a quantitative approach, of a descriptive - correlational type, the sample was established through the formula of finite populations, the final sample being 65 students who attend the tourism school in their gastronomic practices, it was applied as a tool A questionnaire was used to collect data, to which questions were assigned scores, the results obtained show, according to the chi-square test (0.519 and the value of $p = 0.471$), that there is no statistically significant influence between the practical variables of manufacturing and the quality of the service, in addition, 92.4% of the students indicated that the manufacturing practices are in a "Regular" category and 55.4% of the students identified deficiencies in the Quality of service, for which it was categorized as regular.

Keywords: manufacturing, quality of service, gastronomic practices.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo denominado Práctica de manufactura y calidad de alimentos realizados por estudiantes de Turismo, en la universidad nacional, tumbes, 2022, es una investigación que permitirá determinar la relación entre ambas variables, cuyas prácticas gastronómicas se realizan en el local ubicado en la parte administrativa de la Universidad donde en estos momentos por emergencia sanitaria se realizan con aforo específico, no teniendo acceso en gran cantidad de estudiantes por ello esta investigación es relevante para poder reconocer la calidad de alimentos que utilizan y su relación con la práctica de manufactura.

Así mismo, es necesario mencionar que durante este tiempo de pandemia que atraviesa el país encontrándose en emergencia sanitaria las cosas en relación a la alimentación es importante poner de conocimiento a la sociedad sobre todo en una institución como la Universidad Nacional de Tumbes, por otro lado el precio de alimentos en nuestra región de Tumbes es de alto costo, la universidad dentro de su esquema enseñanza aprendizaje tiene consigo actividades de carácter alimentario como son las prácticas gastronómicas, donde los estudiantes desarrollan su actividades curriculares que guardan relación con los temas nutricionales y ello fomenta que recurran a la compra de alimentos a bajo costo, cabe señalar que los estudiantes acuden a realizar sus prácticas gastronómicas en la Universidad Nacional de Tumbes, en esta oportunidad esta investigación está direccionada a las prácticas gastronómicas realizadas en la Escuela de turismo, así mismo en segunda instancia la variable calidad de alimentos reflejara de qué tipo de alimentos se utilizan para dichas prácticas.

Según Castillo¹, dice que la práctica de manufactura y la calidad, es fundamentales, y de esa manera obtener un desarrollo adecuado que brindara un excelente servicio alimentario, por ello son necesarios los instrumentos que puedan medir las variables.

Según la Organización Mundial de la Salud - OMS² nos brinda un promedio de 600 millones de personas afectadas por consumir alimentos en mal estado; cabe agregar que la inocuidad de los alimentos es considerada una *problemática* a nivel mundial, donde involucra a países desde el primer mundo hasta el tercer mundo, de la cual, los alimentos insalubres que contienen sustancias microbiológicas letales o sustancias químicas nocivas, según estudios manifiestan que causan 80% de enfermedades, en las cuales encontramos desde la diarrea hasta el cáncer.

Según Ochoa Castro K, Pérez Huamán S, Rodríguez Vidal E.³, mencionan que es importante el empleo de las buenas prácticas de manufactura dentro del servicio de alimentación, las cuales se caracterizan por tener pautas y gestiones de tipo protector, las cuales se aplican al principal objetivo.

Según Tafur Garzón A.⁴, menciona que todas las personas tienen derecho a adquirir alimentos inocuos, generando una correcta calidad del servicio alimentario, quiere decir, que estos no deben contener agentes físicos (piedras, tallos), agentes químicos (pesticidas, fertilizantes), o agentes biológicos, que pongan en peligro la salud humana. De manera que se concibe a la aplicación de las BPM de los alimentos, considerada como un atributo fundamental para que se considere que existe una correcta calidad del servicio alimentario.

SINEACE⁵, menciona que una de sus características es brindar un reconocimiento público y temporal de la institución, que participara en un proceso de evaluación de su gestión voluntariamente, para que eso suceda en una universidad, tiene que cumplir con los estándares establecidos por ésta misma, para ser denominada institución o área de calidad.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teóricas – científicas

Las variables en estudio, prácticas de manufactura y la calidad de alimentos, permitió poder determinar la relación de los resultados de la investigación a través de la percepción de los estudiantes que asisten al programa alimentario, que nos ayudara, a concluir nuestra investigación científica, comprobando un conocimiento actualizado, que aportara a más investigadores y ampliar la información científica; en mención a nuestras variables de estudio, entre ellos tenemos los estudios realizados por los autores:

Según Alta T. y Tualombo T⁷, la Práctica de Manufactura, son acciones que se realizan en el servicio de alimentación, con la finalidad de mejorar la práctica de manufactura la higiene y manipulación de los alimentos, dentro de ella también implica tener un establecimiento que cumpla con la documentación y registro.

Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. FAO⁶, lo define 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 o programa de alimentación”. Del mismo modo que el cumplimiento de éstas son requisitos de un sistema de calidad ISO”. En efecto, hablamos de la inocuidad de los alimentos, característica esencial que un servicio de alimentación cumple, englobada por acciones con el fin de obtener la máxima seguridad, desde la preparación hasta el consumo.

Asimismo, la aplicación de las prácticas de Manufactura: Según Apolinario⁹, se deben cumplir ciertas normas, como un riesgo menor de contaminación, el diseño debe ser correcto, para la distribución de alimentos, mantenerse limpio y desinfectado, y tener mejor calidad de productos.

Además, los diseños y estructuras de cada establecimiento deben estar bien planificadas cada área con su material de seguridad y evitar daños.

Las ventanas de vidrio, deben de tener una plancha protectora de partículas y evitar rupturas y caigan en el área de producción, en las áreas críticas no se deben de tener ventanas con vidrio, deben de tener una distancia adecuada en la cual obstruya el acceso de agentes que contaminen.

Del mismo modo, los indicadores de la dimensión, la práctica de manufactura, son:

El Personal manipulador: capacitadas en todas las áreas de alimentación desde la preparación hasta el final del producto, asegurando un buen desempeño en la atención⁷.

Salud del personal manipulador: contar con exámenes clínicos que establezcan el bienestar del trabajador⁶.

Según, Apolinario⁹, el personal que presente alguna enfermedad, debe evitar entrar el área de producción, informando a su jefe de la situación de su salud y se le debe brindar las atenciones correspondientes, protegiendo así la integridad del establecimiento y calidad del producto.⁷:

Higiene corporal: el personal manipulador debe preservar una buena salud eh higiene formidable⁽²⁾. Los jefes encargados deben de velar por la integridad de sus trabajadores, favoreciendo así la salubridad de los alimentos y prevenir algún contagio⁷.

Higiene de la Ropa: debe de mantenerse limpia y cuidada, no debe de estar expuesta a lugares donde pueda contaminarse, lavarse después de trabajo de manera diaria⁶

Esta ropa debe contribuir al encargado de la preparación a prevenir la contaminación en la comida. Se debe evitar aproximarse a los alimentos ni perturbar los movimientos, los cuerpos extraños en su mayoría son causa de los bolcillos. Del mismo modo diversas contaminaciones se dan por el cabello. Asimismo, el uso de guantes es fundamental, con ellas manipulamos todos los

alimentos y deben ser desechables, en las manos mantener uñas cortas y lavarse a diario, evitando mantener microorganismos⁶.

Capacitación del personal: Según Torres Ramírez R.¹⁰, las funciones del personal capacitado, son muy importantes para mejorar la inocuidad de los alimentos, de esta manera lograr mejorar el desempeño de cada área de alimentación y garantizando el correcto cuidado del alimento, deben tener en cuenta ciertos factores de medición del nivel de capacitación necesaria: la naturaleza de los alimentos, el nivel de descomposición, forma de manipular los alimentos, focos posibles de contaminación, característica para el almacenamiento y tiempo previo de su consumo. También es importante prepara al personal logrando así que se mantenga fresco en conocimiento, para poder lograr un mejor desempeño laboral de los trabajadores logrando que la manufactura de los alimentos sea saludable y de calidad, logrando que esta formación sea continua para cada uno de los trabajadores.

Construcción y Diseño de la Infraestructura: importantes para la distribución de áreas específicas de producción o almacenamiento de alimentos:

- Piso: lugar que se pisa. Deberán tener un lugar inclinado para el correcto y adecuado desalojo de desechos, cuando se requiera.
- Pared: es un espacio que delimita, su forma tanto de largo como de ancho dando una estructura organizada en el área de espacio arquitectónico.
- Techo: Significa en latín “tectum”, que pertenece al verbo “tegere” con significado de revestir, ocultar, resguardar, correspondiente al interior de un lugar.
- Puertas: De aluminio y vidrio, resistente al agua y aseo fácil.

- Ventanas: su objetivo de brindar luz y ventilación el área correspondiente.
- Ventilación: Es también considerada, una técnica para evitar individuos y prevenir contaminaciones, controla el calor y mejora el ambiente.
- Iluminación: de índole micro climático, su finalidad es la vista de objetos dentro del área, sus condiciones óptimas, eficacia, comodidad y seguridad. En la industria la iluminación mejora la calidad del lugar de trabajo del personal y mejora el funcionamiento de los procesos de elaboración.

Limpieza: Coincidimos con lo que expresa Ochoa Castro K, Pérez Huamán S, Rodríguez Vidal E.³, sugiere que se debe aplicar los siguientes métodos en los siguientes lugares, materiales y utensilios, asegurando una correcta limpieza y desinfección, como lo propone la ley de inocuidad según el Decreto Legislativo N° 1062:

- En la planta física, tenemos: según su estructura, paredes y pisos se limpiarán constantemente con agua y detergente. Tres veces al día.
- En el área de almacenamiento, se detectará contaminantes físicos y biológicos, desinfección diaria de las cámaras de hielo, una vez por semana, antes de recibir el pedido de alimentos.
- Los vestuarios se mantendrán limpios y en buenas condiciones, deben utilizarse solo para guardar ropa, en mejores condiciones de limpieza.

Equipos, tenemos:

- Mobiliario: las mesas y sillas, de elaboración de los alimentos serán limpiados antes, durante y después de las labores, con agentes

químicos de desinfección que aseguren una correcta y adecuada limpieza.

- Artefactos: se limpiarán con frecuencia, de acuerdo al uso y elaboración de alimentos
- Vajilla, cubiertos y utensilios de cocina: se lavarán con frecuencia según el uso, y nivel de contaminación que presentan, se lavarán con agua caliente de 80°C, utilizar canastillas, para el secado correcto, proporcionar armarios para prevenir insectos y roedores.

Instalaciones sanitarias tales como servicios higiénicos, duchas y vestuarios, en cantidad necesaria e independiente para mujeres y varones; ni las áreas de servicios higiénicos, ni las duchas y vestidores, pueden tener acceso directo a las áreas de producción; los servicios higiénicos deben estar equipados de todas las facilidades esenciales, como dispensador con jabón líquido, dispensador con gel desinfectante, implementos desechables o equipos automáticos para el secado de las manos y recipientes preferiblemente cerrados para el depósito de material usado; en las zonas de acceso a las áreas críticas de elaboración deben instalarse unidades que dosifiquen soluciones desinfectantes cuyo principal activo no perjudique a la salud del personal y no sea parte de un riesgo para la manipulación del alimento; las instalaciones sanitarias deben mantenerse permanentemente limpias, ventiladas y con una provisión suficiente de materiales; en las proximidades de los lavamanos deben colocarse avisos o advertencias al personal sobre la obligatoriedad de lavarse las manos después de usar los servicios sanitarios y antes de reiniciar las labores de producción⁷.

Equipos y Utensilios: No deben transmitir sustancias tóxicas, que sean incluidos en el proceso de elaboración de alimentos, se eviten los materiales que no cumplan con su correcta limpieza y desinfección.

- En el proceso de elaboración de alimentos los equipos y utensilios no pueden transmitir toxicidad ni flatulencias desagradables que reaccionen a los ingredientes.
- Sus características técnicas son: Tener materiales específicos que permitan al equipo o utensilios entrar en contaminación con lubricantes, refrigerantes, sellantes, entre otras sustancias. Cuando se requiere la desinfección de algún equipo o instrumento que se utiliza dentro del servicio de alimentación, se deben usar y aplicar sustancias permitidas, y en las cantidades aceptables, conde no ponga el riesgo la salud del consumidor.
- Para Torres Ramírez R.10, las BPM son indispensables y necesarios para la calidad de alimentos, correspondiendo a nivel de comedor, programas de comida entre otros. Es por ello, que la seguridad alimentaria es muy importante para cada establecimiento.
- Alimentos de alto riesgo epidemiológico: corresponde a los alimentos según su composición nutricional, que benefician al crecimiento de bacterias, virus o parásitos. Conjuntamente se resalta que durante la elaboración de los alimentos puede causar enfermedades.

A continuación, mencionamos algunos espacios o riesgos epidemiológicos para poderlos reconocer y actuar correctamente con el objetivo de evitar una contaminación: i) Ambiente: Espacio físico. ii) Área Crítica: Corresponde a las áreas de elaboración. iii) Contaminante: sustancias microbiológicas. iv) Contaminaciones Cruzadas: es la interacción del manipulador, con el alimento¹⁰

Agentes biológicos: Estos agentes biológicos pueden ser: *Bacterias, Hongos, Virus, Parásitos, Mohos* (comúnmente se pueden encuentra en casi todos los insumos, sean dulces, agrios, amargos, húmedos y secos), *Levaduras* (crecen en alimentos líquidos dulces, descomponen el jugo de manzanas y de otras frutas originando su fermentación). El

problema principal lo constituyen las bacterias por su capacidad de reproducirse sobre el alimento hasta concentraciones que pueden causar una enfermedad o produciendo toxinas¹¹.

Contaminación Alimentaria: Ocurre por la introducción o presencia de un contaminante en los alimentos o en el área de alimentación. Se define como Un agente microbiológico agregada de manera intencionada daña la inocuidad de los alimentos¹¹:

- Alimentos alterados: por causas física, química y/o biológica, o mediante tratamientos tecnológicos no correctos.
- Alimentos adulterados: considerados a aquellos alimentos artificiales o extraños en su totalidad o parcialmente.

Dentro de la elaboración, cuidado y almacenamiento de los productos, describimos algunos tipos de conservación de los alimentos: conservar en secos: tener un área específica, y guardado correctamente. Característica general es que todo almacén de productos, tienen amplios y adecuados lugares.

Dentro de esta perspectiva: es concordar a las posibilidades del cliente, es una realidad de percepción, lo que el cliente comprende afirmando sus expectativas de servicio¹².

- La calidad para Soto Segundo⁸ es “La satisfacción de los productos y servicios de los usuarios internos y externos”, “ la calidad del servicio es la finalidad de satisfacción del estudiante, la calidad atrae, reteniendo y satisfacción al estudiante brindando un buen servicio.

Los resultados obtenidos, a través de las encuestas a los estudiantes, de acuerdo a nuestras variables, la misma que está conformada por tres dimensiones y que se orienta hacia los resultados, a saber, una de ellas es:

- Eficiencia: según Chiavenato I.¹³ es cuando se cumplen los objetivos trazados
- Eficacia: se cumplen los objetivos con los mínimos recursos, detalla cómo debe de funcionar la organización a futuro, tener bien en claro la misión, tener los recursos adecuados, y poder alcanzar el futuro deseado de la organización.
- Constituir una visión, precisar la misión, proyectar y comprobar objetivos, brinda un efecto positivo de la organización.

Características presentes en un servicio de atención al cliente¹²:

- Habilidades de escucha: comprender el dialogo con mucha amabilidad
- Habilidades de pregunta: resolver dudas al estudiante de manera idónea, con empatía y confianza, hacer del lugar un momento agradable.
- Responsable: con una buena actitud, y brindando una calidad de servicio y trato personal.
- Entendido: brindar confianza y puntualizando los temas de conversación.
- Seguridad: ser cortés, y asegurar la confianza del cliente.
- Empatía: lograr su satisfacción de cada uno de los estudiantes, brindando una atención de calidad
- Mano de obra: Según, Siliceo¹⁴, lograr el objetivo, donde el personal hace referencia del buen trato, responsabilidad y amabilidad brindada al estudiante universitario, el tratar de una manera distinta y hacer las cosas desde un principio bien, reflejan la integridad y la buena actitud del personal que atiende. La Universidad Nacional De Tumbes tiene el

compromiso de velar por los recursos, el capital y la tecnología a todas las personas que integran el programa de alimentación.

La satisfacción para Kotler¹³, es el estado de ánimo de una persona que, a través de la percepción, brinda un nivel de satisfacción al programa de alimentación, resulta de la evaluación del servicio y sus expectativas

Satisfacción del cliente: Pérez¹⁵, hace mención que la clave de toda buena calidad del servicio, es cumplir con las expectativas, satisfacer las necesidades de los estudiantes respecto a la atención brindada y la calidad del producto alimentario, todo estudiante está a la expectativa de una atención de calidad, que supere la transición de otras experiencias ya vividas en otros programas de alimentación, la satisfacción asegura la calidad del programa de alimentación, da a entender la evolución tanto en lo personal como en las diferentes áreas designadas al servicio alimentario. Ayuda a tomar una actitud global del buen servicio alimentario, donde el personal percibirá el grado de satisfacción del cliente, a través de su permanencia en el servicio y la confianza brindada al personal, aportando de una manera positiva, mientras más se cumplen sus expectativas mayores será el grado de satisfacción del estudiante.

El Rendimiento Percibido: es el desempeño del personal (en cuanto a la entrega de valor) donde el alumno evaluara su servicio que brinda a los estudiantes, es el "resultado" que el estudiante "percibe" que logró en el alimento o servicio que adquirió⁸.

Las estrategias de un buen servicio: Los programas alimentarios, por años se enfocan mucho en la calidad del servicio que puedan ofrecer a los estudiantes, sin embargo la realidad es otra, la exigencia de los estudiantes, es muy rigurosa, la preferencia de cada uno de ellos, depende de la calidad del servicio que se les ofrece, se tiene que hacer las cosas bien desde el principio hasta el final para poder lograr un nivel aceptable del estudiante, ya sea externo o interno, cumplir con sus expectativas, obligando al programa de alimentación, a ser competitivo y mejorar continuamente¹².

De la misma manera, encontramos características señaladas por Paz Verdú¹² donde el personal estará en la obligación de hacer cumplir estas características en el programa de alimentación, sobre todo las que están siempre a disposición del estudiante y brindar una buena atención, la formalidad, tener una iniciativa, ambición de mejorar, autodominio del servicio y sobre todo estar en la disposición del servicio.

Expectativas y Percepciones del Cliente: El programa de alimentación, está expuesto a las expectativas de los estudiantes, la satisfacción es el trato de su buen servicio del personal hacia los estudiantes, es muy importante que el programa ofrezca un excelente servicio, y que el estudiante tenga una buena percepción del programa, creando un concepto adecuado del programa como de los estudiantes, manejando una brecha entre ambos y poder lograr los objetivos. Los estudiantes a través de su percepción del programa, se podrán plantear nuevos estándares o puntos de referencia para poder mejorar más el desempeño del programa alimentario, las experiencias del personal como la asistencia continua de los estudiantes aportara nuevas propuestas, mejorando las deficiencias mostradas en el servicio alimentario, mejorando así cada año la calidad del servicio¹².

Las Expectativas: Es el punto de vista que tienen los estudiantes, y hacen referencia del programa de alimentación, son las expectativas y esperanzas, que brindan, produciendo un efecto positivo.

Cumplir y ofrecer productos de calidad, para fortalecer y motivar a los estudiantes a reconocerlo como un programa de alimentación que cumple con las expectativas, fomentando buenos comentarios sobre la comunidad estudiantil. Las expectativas, opiniones u orientación, ayudan a soportar el programa, ya que en ella se refleja el cuidado y la inocuidad de los alimentos, para poder atraer a más estudiantes, tienen que convencer, ofreciendo una buena calidad de atención, en cada momento que el programa está a disposición del estudiante¹².

2.2. ANTECEDENTES

Sánchez Rodríguez⁸, intitulada “Percepción del servicio en el comedor del “Cualtos” de la Universidad de Guadalajara”. Enero - Junio 2016 [Tesis de pregrado]. México. La investigación es de tipo cuantitativa de corte transversal y de diseño descriptivo y exploratorio. Trabajó con una población muestral de 470 personas; se aplicó un cuestionario con 7 preguntas. El autor concluye: i) la mejor evaluada fue "amabilidad y atención en el servicio" con una calificación promedio de 5.75; ii) seguida de "Higiene" con una evaluación de 5.61; iii) después "Precio" con 5.12; en las cual se evaluó en una escala del 1 al 7, obteniendo como resultado una calificación “buena”.

Dentro del mismo orden en el estudio de Alta T. y Tualombo T⁷, intitulada “Desarrollo de un modelo de implementación para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la industria panificadora “La Vienesita” ubicada en la ciudad de Riobamba”; 2016 Tesis de pregrado. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. La investigación es de tipo cualitativo-cuantitativa y de diseño bibliográfico y de campo. Trabajó con una población muestral de 18 personas; se utilizó la encuesta y la entrevista. El autor concluye: se determinó una mejora cuantitativa en un 70% en las líneas de proceso, en relación a ello podemos decir que al ejecutar los planes operativos de somatización correctamente garantizamos la calidad e inocuidad del producto a expendirse. Que la industria al tener un personal capacitado en Buenas Prácticas de Manufactura optimizase recursos y tiempos de acción en cada una de las tareas en cada línea de proceso.

Asimismo, en este marco Nacional contamos con en el estudio de Ochoa Castro K, Pérez Huamán S, Rodríguez Vidal E.³ titulada “Diagnóstico de las Buenas Prácticas de Manufactura en el Comedor estudiantil de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 2015” Tesis de pregrado. Lima, Perú. La investigación es de tipo descriptiva y de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 36 personas. Se utilizó el instrumento del cuestionario a los operarios, en la tenía 16 rubros y 63 items. El autor concluye: Existe un nivel medio de aplicación de las buenas prácticas de manufactura en

el comedor universitario. Los trabajadores manifestaron que el 95% del total conocen las buenas prácticas de manufactura y el 5% las desconoce. En el comedor universitario no se realizan las pautas apropiadas de buenas prácticas de manufactura, al aplicar la evaluación de la ficha de chequeo, obtuvo 84 puntos, llegando a la conclusión que no se encuentra en la escala aceptable según la norma vigente.

Según Del Águila Montero R.¹⁵, intitulada “Diagnóstico de la actividad del comedor universitario – Universidad Nacional Altiplano de Puno (UNAP), sobre la implementación de buenas prácticas de manufactura (bpm) – decreto legislativo 1062” Tesis de pregrado. Iquitos, Perú. La investigación es cualitativa y de diseño transversal descriptivo, propositiva. Se trabajó con una población muestral de 6 trabajadores del comedor Universitario de la UNAP; se aplicó como instrumento de la investigación la encuesta en la cual constaban de 7 parámetros. El autor concluye: que de acuerdo a los estándares de BPM, el comedor universitario tiene una nota promedio, y cumple con cierto grado la normatividad que regula la inocuidad de los alimentos. Se identificaron también el incumplimiento de algunos aspectos principales, por ejemplo: personal que no cuenta con medidas de BPM, al momento de la preparación de los alimentos y la entrega de estos, una alimentación cruzada es la consecuencia grave por el nivel de exposición de los alimentos.

Igualmente, en el estudio de Juárez Rodríguez F.¹², intitulada “Percepción de los usuarios del programa del comedor universitario sobre la calidad de servicio en relación al aspecto técnico y funcional de la oficina de servicio social, oficina general de bienestar universitario. Marzo 2016” Tesis de pregrado. Perú: Universidad Nacional de Trujillo. La investigación es de tipo descriptivo-aplicada y de diseño transversal - prospectiva. Se trabajó con una población muestral de 124 estudiantes universitarios; como instrumento el cuestionario fue aplicado y como técnica la entrevista estructurada y la observación. El autor concluye: que el 61% están satisfechos con servicio recibido y el 48% están insatisfechos por la lentitud y atención sin amabilidad.

En este contexto el estudio de Apaza Velásquez¹⁶, intitulada “Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor

universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas. Junio 2018” Tesis para optar por el grado de Magister Scientiae en Ciencias de la Nutrición con mención en Gerencia de Programas de Nutrición y Seguridad Alimentaria. Andahuaylas, Puno, Perú. La investigación es de tipo descriptivo - correlacional y de diseño transversal. Se trabajó con una población muestral de 124 estudiantes universitarios; se aplicó la técnica de la observación, la entrevista estructurada y como instrumento el cuestionario. El autor concluye: Los usuarios del programa del comedor universitario, manifiestan que el 61% están parcialmente satisfechos con el servicio recibido y el 48% están insatisfechos por la lentitud de respuesta y atención sin amabilidad.

Dentro del contexto regional, encontramos el estudio de Delgado Aguilar S.¹⁴, intitulada “Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “señor lenguado” de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas de manufactura, en el año 2014” Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. La investigación es de tipo cualitativo - cuantitativo (mixta), de nivel exploratorio y descriptivo, con un diseño de caso único transversal. Se trabajó con una población muestral de 10 personas - trabajadores del restaurante; se aplicó como técnicas la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. El autor concluye: El 89 % del personal no recibe capacitaciones y el 11 % si recibió alguna capacitación, en alimentos y bebidas. Cumple con 47 de los 54 estándares evaluados derivados de las buenas prácticas, lo que revela que el restaurante cuenta con una buena calidad en cuanto al equipamiento e infraestructura.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

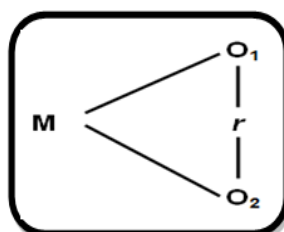
3.1. TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo - correlacional, según Benavides M., Morán E.¹³, es cuantitativo debido a la forma estructurada de recopilar datos para probar hipótesis y mediante el uso de herramientas informáticas, estadísticas y matemática se analizarán los datos, se estudió la relación que existe entre las variables Práctica de manufactura y calidad de alimentos realizados por estudiantes de Turismo, en la universidad nacional, tumbes, 2022, es de tipo descriptivo porque se recolectaron los datos que describe la percepción tal y como es del estudiante, respondiendo a las preguntas del cuestionario, asimismo es correlacional porque relaciona las variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño es no experimental – transversal – prospectivo, del mismo modo tiene un enfoque micro sociológico debido a que la investigación se centró en la naturaleza de las interacciones y la acción social humana cotidiana a pequeña escala.

El esquema se describe a continuación:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1 (Percepción de Práctica de Manufactura)

O₂ = Variable 2 (Calidad de alimentos)

r = Relación de las variables de estudio.

3.3. IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE DE ESTUDIO

Variable 1: Práctica de Manufactura.

Variable 2: La calidad de alimentos.

3.4. POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO

La población estuvo constituida por 124 estudiantes que asistieron a la escuela de turismo, y la cantidad de sus alimentos que ha financiado la Universidad Nacional de Tumbes en el semestre 2022-II, para brindarles a los estudiantes el almuerzo a un precio cómodo y de su alcance económico.

La muestra estuvo conformada por 65 estudiantes que asistieron a la escuela de turismo en sus prácticas gastronómicas

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de muestra para población finita:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población objeto de estudio.

Z = Número de unidades de desviación típica el cual va a producir el grado de confianza; normalmente es el 95%.

P = Proporción de individuos de la población que cumplen una determinada característica.

1-p = Proporción de individuos que no cumplen una determinada característica (q).

e = Error muestral.

3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios de inclusión

- Estudiantes universitarios que asisten a la escuela de turismo en sus prácticas gastronómicas 2022.
- Estudiantes que deseen ser partícipes en el desarrollo de este proyecto.
- Estudiantes que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Estudiantes universitarios que no estén en condiciones de desarrollar una encuesta.
- Estudiantes que se nieguen a participar en el proyecto de investigación.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizó en el presente proyecto de investigación para la recolección de datos, fue la encuesta, con lo cual se trató de indagar la percepción que tienen los estudiantes sobre el programa de alimentación según las variables de investigación.

El instrumento aplicado para la obtención de los datos fue el cuestionario, el cual estuvo constituido por preguntas formuladas según los indicadores de cada variable.

Se procedió a tramitar la documentación correspondiente, enviando solicitudes y oficios a las diferentes oficinas (Escuela de Nutrición y Dietética, Rectorado, Bienestar Universitario) para poder obtener las autorizaciones y permisos necesarios, luego se realizaron las coordinaciones respectivas con el responsable del Programa de Alimentación.

Para la recolección de datos se le entregó a cada estudiante un consentimiento informado, donde se detalló los mecanismos para la ejecución del proyecto. Finalmente, se aplicó el instrumento (cuestionario) las respuestas fueron marcadas de manera personal y directa en un lapso de 20 minutos.

3.7. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

En la oficina de nutrición y dietética, se presenta la solicitud, para que ella me presente a la institución correspondiente, en la cual ella hace un oficio dirigido al Rector de la Universidad Nacional de Tumbes, obteniendo como respuesta la autorización del permiso correspondiente para ejecutar el presente estudio, enviando el oficio a la oficina de Bienestar y además se coordinó con la señorita secretaria a cargo del Programa de Alimentación. Se informó y pidió de su tiempo a los estudiantes antes de aplicar el instrumento de estudio. Las respuestas deben de desarrollarse de manera personal, en un tiempo de 20 minutos.

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los resultados obtenidos de la recolección de los datos se trabajaron mediante la elaboración de una base de datos, para lo cual se hizo uso de la hoja de cálculo del software Microsoft Excel 2019; donde se procesaron y presentaron en porcentaje y en gráficos de acuerdo a los objetivos planteados siendo interpretados y analizados.

3.9. CONSIDERACIONES ÉTICAS

En toda investigación que tiene sujetos humanos en estudio y es de las ciencias de la salud, se cumple con considerar los principios éticos establecidos en el Decreto Supremo N° 011-2011-JUS. Siendo estos los siguientes:

1. El respeto de la dignidad humana: se les brinda un buen trato a los estudiantes universitarios
2. Defensa de la vida física: el interés humano prevalecerá sobre el interés de la ciencia.

3. Principio de autonomía y responsabilidad: con el permiso de cada estudiante se desarrollará la encuesta .
4. Beneficio y ausencia de daños, es un principio para el ser humano, considerando solo la información de la entrevista,
5. Mostrando igualdad con todos los universitarios participantes en cuanto a atención.

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Relación entre las Práctica de manufactura y calidad de alimentos realizados por estudiantes de Turismo, en la universidad nacional, tumbes, 2022

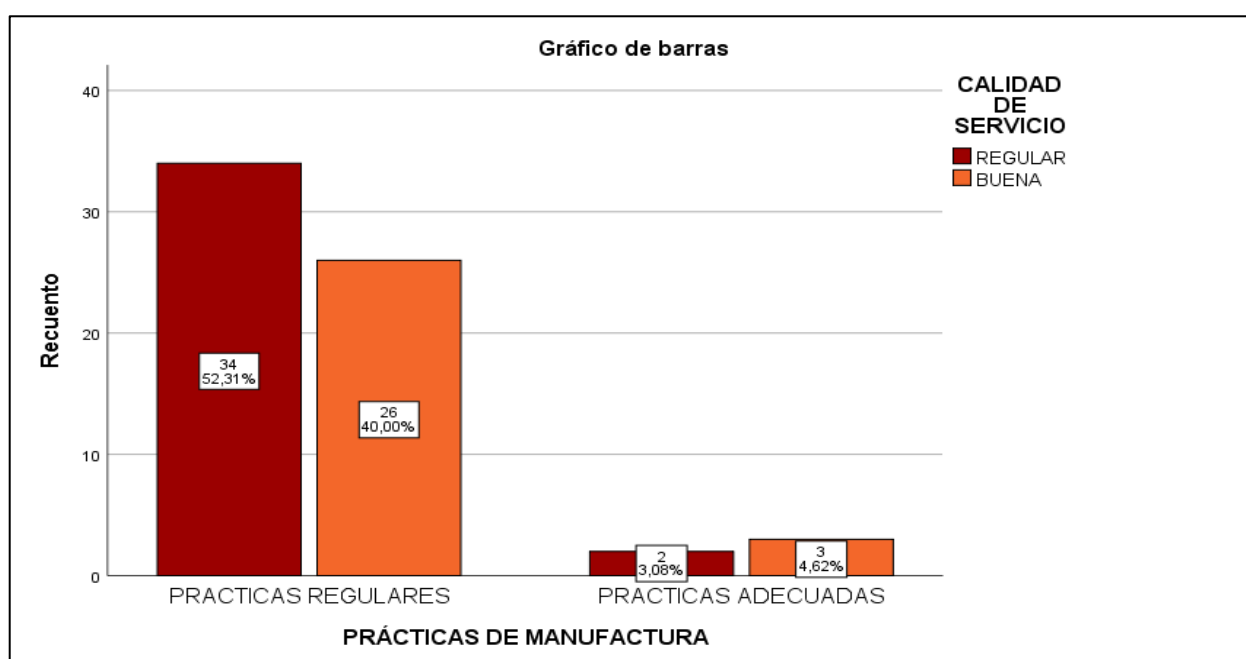
PRACTICAS DE MANUFACTURA:		-	CALIDAD DE SERVICIO	
CALIFICACION TOTAL			REGULAR	BUENA
REGULARES	P	34	26	60
	%		52,3%	40,0%
92,3%				
ADECUADAS	P	2	3	5
	%		3,1%	4,5%
7,7%				
TOTAL	P	36	29	65
	%		55,4%	44,6%
100%				

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes que asistieron a la escuela de turismo de la Universidad Nacional de Tumbes en el semestre 2022-II.

Interpretación:

Se observa en la tabla 1 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”. Por otra parte, el 7.7% restante, considera que existe “Prácticas de manufacturas adecuadas”, siendo así que el 3.1% indica que existe una calidad de servicio “Regula” y el 4.6% señala una calidad de servicio “Adecuada”.

Gráfico 1: Relación entre las prácticas de manufactura y la calidad de servicio.



Fuente: Tabla 1

Tabla 2: Práctica de manufactura y calidad de alimentos realizados por estudiantes de Turismo, en la universidad nacional, tumbes, 2022

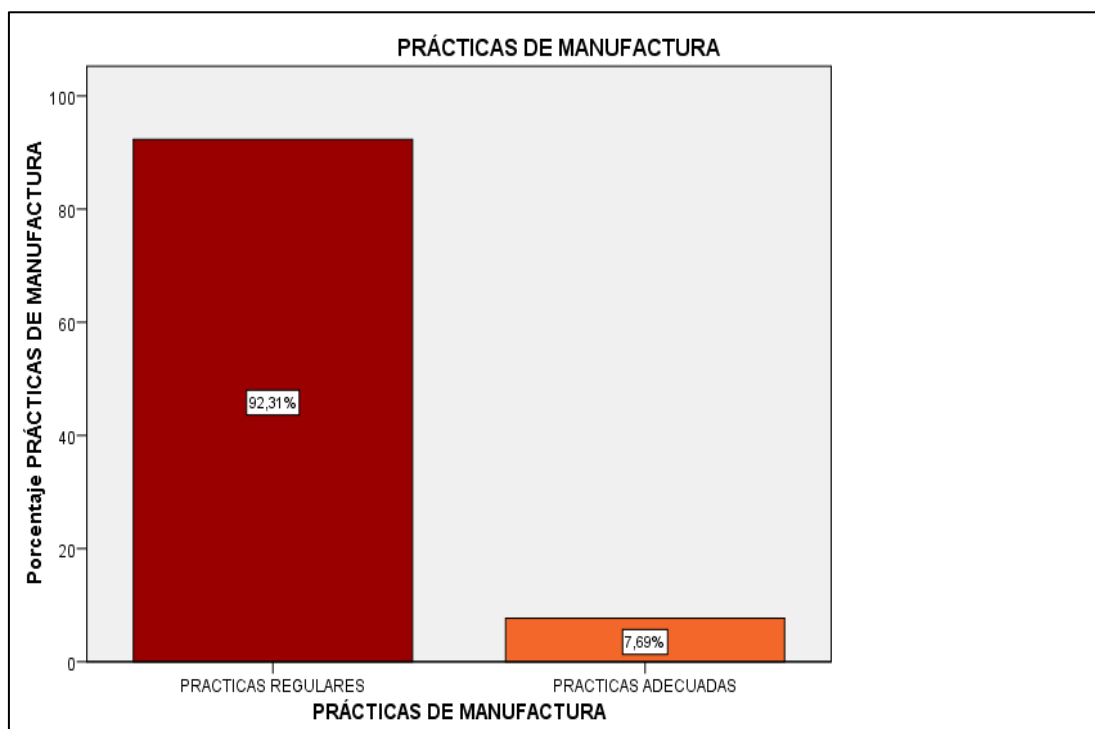
PRÁCTICAS DE MANUFACTURA		
CALIFICACION	F(X)	%
REGULARES	60	92,35
ADECUADAS	5	7,7%
Total	65	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes que asistieron a la escuela de turismo en la Universidad Nacional de Tumbes en el semestre 2022-II.

Interpretación:

Se observa en la tabla 2 que, 92.35% de los estudiantes de turismo considerara que existen “Prácticas de manufactura regulares”, y el 7.7% considera que existen “Prácticas de manufactura adecuadas”

Gráfico 2: Percepción de la práctica de manufactura.



Fuente Tabla:2

Tabla 3: Percepción de la calidad de servicio, realizados por estudiantes de Turismo, en la universidad nacional, tumbes, 2022

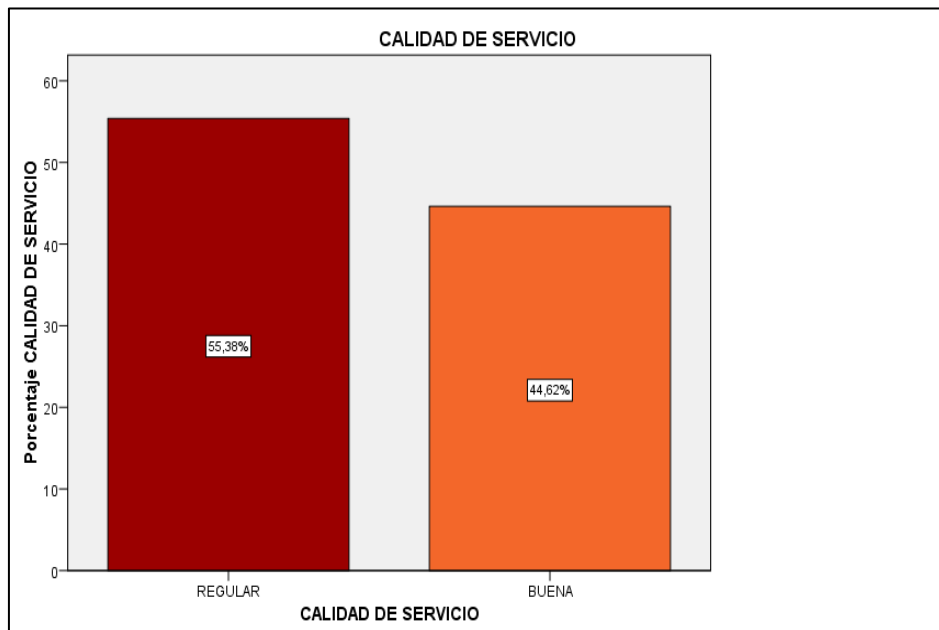
CALIDAD DE SERVICIO		
CALIFICACION	F(X)	%
REGULAR	36	55,4%
BUENA	29	44,6%
TOTAL	65	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes que asistieron a la escuela de turismo en la Universidad Nacional de Tumbes en el semestre 2022-II.

Interpretación:

Se observa en la tabla 3 que, 55.4% de los estudiantes de turismo considerara que existe una “Calidad de servicio regular”, y el 44.6% considera que existe una “Calidad de servicio buena”.

Gráfico 3: Percepción de la calidad de servicio



Fuente: Tabla 3

Procesados en el programa SPSS 26 y sometidos al cálculo estadístico del Chi cuadro de Pearson. Este análisis permite demostrar si existe relación entre las variables en estudio; en tal sentido, si existe una gran discrepancia el estadístico tomará un valor grande, cercano a la unidad (1), y en caso contrario, si establece una concordancia, el estadístico tomará un valor igual o cercano a cero (0).

Tabla 4: Prueba Chi cuadro de Pearson entre Práctica de manufactura y calidad de alimentos realizados por estudiantes de Turismo, en la universidad nacional, tumbes, 2022

Niveles De Significancia De Chi Cuadrado

	PRACTICAS DE MANUFACTURA	CALIDAD DE ALIMENTOS
TOTAL		

	CHI CUADRADO DE PEARSON	SIGNIFICANCIA
	0,519	0,458
1,000		

NUMERO DE CASOS VALIDOS

65

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes que asistieron a la escuela de turismo en la Universidad Nacional de Tumbes en el semestre 2022-II.

Interpretación:

En la tabla 4, se logra evidenciar un valor de (0,519) en el estadístico del Chi cuadro de Pearson, junto a un nivel de significancia ($p= 0,471$), estos valores señalan que las variables, prácticas de manufactura y la calidad del servicio, no presentan una relación estadísticamente significativa. En tal sentido se rechaza la hipótesis alternativa y se aprueba la hipótesis nula.

Tabla 5: Prueba Chi cuadro de Pearson entre las prácticas de manufactura y la dimensión Eficiencia.

Niveles De Significancia De Chi Cuadrado

	DIMENSION	
PRACTICAS DE MANUFACTURA	EFICIENCIA	DF
CHI CUADRADO DE PEARSON	SIGNIFICANCIA	
0,551	0,458	1

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes que asistieron a la escuela de turismo de la Universidad Nacional de Tumbes en el semestre 2022-II.

Interpretación:

En la tabla 5, se logra evidenciar un valor de (0,551) en el estadístico del Chi cuadro de Pearson, junto a un nivel de significancia ($p= 0,458$), estos valores señalan que la variable, prácticas de manufactura y la dimensión eficiencia, no presentan una relación estadísticamente significativa. En tal sentido se rechaza la hipótesis alternativa y se aprueba la hipótesis nula.

Tabla 6: Prueba Chi cuadro de Pearson entre las prácticas de manufactura y la dimensión Eficacia.

Niveles De Significancia De Chi Cuadrado

DIMENSION

PRACTICAS DE MANUFACTURA	EFICACIA	
TOTAL		
	CHI CUADRADO DE PEARSON	SIGNIFICANCIA
	2,912	0,88
		3,000

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes que asistieron a la escuela de turismo en la Universidad Nacional de Tumbes en el semestre 2022-II.

Interpretación:

En la tabla 6, se logra evidenciar un valor de (2.912) en el estadístico del Chi cuadro de Pearson, junto a un nivel de significancia ($p= 0,088$), estos valores señalan que la variable, prácticas de manufactura y la dimensión eficacia, no presentan una relación estadísticamente significativa. En tal sentido se rechaza la hipótesis alternativa y se aprueba la hipótesis nula.

Tabla 7: Prueba Chi cuadro de Pearson entre las prácticas de manufactura y la dimensión Satisfacción.

Niveles De Significancia De Chi Cuadrado

PRACTICAS DE MANUFACTURA	DIMENSION	DF
	SATISFACCION	
	SIGNIFICANCIA	
	0,471	1

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes que asistieron a la escuela de turismo en la Universidad Nacional de Tumbes en el semestre 2022-II.

Interpretación:

En la tabla 7, se logra evidenciar un valor de (0,519) en el estadístico del Chi cuadro de Pearson, junto a un nivel de significancia ($p= 0,471$), estos valores señalan que la variable, prácticas de manufactura y la dimensión satisfacción, no presentan una relación estadísticamente significativa. En tal sentido se rechaza la hipótesis alternativa y se aprueba la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la tabla 6, se logra evidenciar un valor de (0,519) en el estadístico del Chi cuadro de Pearson, junto a un nivel de significancia ($p=0,471$), estos valores señalan que las variables, prácticas de manufactura y la calidad del servicio, no presentan una relación estadísticamente significativa. Estos resultados son respaldados por los evidenciados en la tabla 1. En donde se resalta que, el 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”. Por otra parte, el 7.7% restante, considera que existe “Prácticas de manufacturas adecuadas”, siendo así que el 3.1% indica que existe una calidad de servicio “Regula” y el 4.6% señala una calidad de servicio “Adecuada”.

Los resultados corroboran los propuestos por Del Águila Montero R.¹⁵, quien encontró que el comedor universitario se encuentra en una calificación promedia de acuerdo a los estándares de BPM. Así mismo, en su estudio logro identificar el incumplimiento de algunos aspectos principales, por ejemplo: personal que no cuenta con medidas de BPM, al momento de la preparación de los alimentos y la entrega de estos, una alimentación cruzada es la consecuencia grave por el nivel de exposición de los alimentos.

Del mismo modo, se concuerda con Apaza Velásquez¹⁶, quién concluyo que el comedor universitario manifiesta un 61% de satisfacción con el servicio recibido y que el 48% están insatisfechos por su lentitud y poca amabilidad.

Los resultados obtenidos son similares a los evidenciados por Delgado Aguilar S.¹⁴, dado que evidencio que el 89 % del personal del restaurante “señor lenguado” no recibe capacitaciones y el 11 % si recibió alguna capacitación. Cumple con 47 de los 54 estándares evaluados, lo que nos muestra la calidad de infraestructura y equipamiento que tiene el restaurante.

Finalmente se concuerda con Ochoa Castro K, Pérez Huamán S, Rodríguez Vidal E.³ quien determino que las prácticas de manufactura en el comedor universitario tienen un nivel medio, el 95% conocen las buenas prácticas de manufactura y el 5% las desconocen según manifestaron los trabajadores, no realizan las pautas apropiadas en el comedor universitario, la ficha de chequeo obtuvo 84 puntos al momento de la evaluación, en conclusión no se encuentra la escala de aceptación según la norma vigente.

En base a los datos evidenciados, se evidencia que la calidad del servicio es referida en una categoría “Regular”, en tal sentido, se fundamenta la importancia de contar con un profesional nutricionista, dado que el mismo puede gestionar y organizar, velar por la salubridad de los alimentos en todo momento de su producción, puede asumir funciones en la administración, supervisión y contabilidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Los datos obtenidos del presente estudio de investigación, permitieron concluir:

1. Se aprueba la hipótesis alternativa y se aprueba la hipótesis nula dado que, el valor obtenido en el estadístico de chi-cuadrada de verosimilitud es de 0,519 y el valor de $p = 0,471$. Mismo que se traduce como que no existe una influencia estadísticamente significativa entre las variables prácticas de manufactura y la calidad del servicio.
2. No existe relación entre la variable Prácticas de manufactura y la dimensión Eficiencia, dado que se logró evidenciar un valor de (0,551) en el estadístico del Chi cuadro de Pearson, junto a un nivel de significancia ($p= 0,45$).
3. No existe relación entre la variable Prácticas de manufactura y la dimensión Eficacia, dado que se logró evidenciar un valor de (2.912) en el estadístico del Chi cuadro de Pearson, junto a un nivel de significancia ($p= 0,088$).
4. No existe relación entre la variable Prácticas de manufactura y la dimensión Satisfacción, dado que se logró evidenciar un valor de (0,519) en el estadístico del Chi cuadro de Pearson, junto a un nivel de significancia ($p= 0,471$).

VII. RECOMENDACIONES

A las autoridades universitarias, que consideren dentro de sus gestiones acciones de una autoevaluación en relación a los resultados encontrados en la investigación, a fin de generar un mejoramiento en las diferentes dimensiones de la variable calidad del servicio, que pueda contribuir a mejorar el programa de alimentación, promoviendo el proceso de acreditación.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castillo Varas D, Percepción de los estudiantes comensales sobre la calidad de servicio en relación al aspecto técnico y funcional del comedor universitario de la Universidad Nacional de Trujillo [tesis de pregrado]. Perú; 2014.
2. Organización Mundial de la Salud - OMS. Inocuidad de los alimentos. Ginebra, Suiza; 2017.
URL disponible en:
<http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
3. Ochoa Castro K, Pérez Huamán S, Rodríguez Vidal E, Diagnóstico de las buenas prácticas de manufactura en el comedor estudiantil de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle [Tesis de pregrado]. Perú; 2022.
Disponible en:
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1954>

4. Tafur Garzón A, La inocuidad de alimentos y el comercio internacional. Rev. Colombiana de ciencias pecuarias (Medellín) 2013; 22(3).
5. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. Acreditación. Lima, Perú; 2017.
URL disponible en:
<https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/>
6. FAO, Buenas prácticas de manufactura en la elaboración de productos lácteos. Guatemala; 2011.
URL:
<http://www.fao.org/3/a-bo953s.pdf>
7. Alta T. y Tualombo T., Desarrollo de un modelo de implementación para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la industria panificadora “La Vienesa” ubicada en la ciudad de Riobamba [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo; 2016.
URL disponible en:
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1357/1/UNACH-EC-AGR-2016-001.pdf>
8. Sánchez Rodríguez A, Percepción del servicio en el comedor del CUALTOS de la Universidad de Guadalajara [Tesis de pregrado]. México: Universidad de Guadalajara; 2016.
URL disponible en:
http://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966005.pdf?fbclid=IwAR19jBTSxlyGA-psxjiJjH_nvRbPhDCbJOYhmEw7xYP9huzhHj4va-wkkZO
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 titulación]. Ecuador: Universidad Estatal de Guayaquil; 2015.
URL disponible en:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14075/1/TESIS%20Gs.%20102%20-%20ENOC%20APOLINARIO%20G..pdf>

10. Torres Ramírez R, Conocimientos, Actitudes y Prácticas en higiene y manipulación de alimentos de los trabajadores en los restaurantes de Miraflores y Lurigancho-Chosica [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Peruana Unión; 2017.

URL disponible en:

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/910/Madelen_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. Albán Trujillo A, Las buenas prácticas de manufactura y su impacto en los procesos productivos en la quesera comunal Pímbalo en la comunidad de Pímbalo, parroquia simiátug cantón guaranda [Tesis de Maestría en Gestión de Proyectos Socioproductivos]. Ecuador: Universidad Tecnológica “Indoamericana”; 2017.

12. Juarez Rodriguez F., Percepción de los usuarios del programa del comedor universitario sobre la calidad de servicio en relación al aspecto técnico y funcional de la oficina de servicio social, oficina general de bienestar universitario [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Sociales; 2016.

13. Benavides M., Morán E. Metodología de la investigación “Guía didáctica”. Perú: Gráfica Vidal; 2017.

14. Delgado Aguilar S., evaluación de la calidad del servicio del restaurante “señor lenguado” de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas de manufactura [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas; 2014.

URL disponible:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4473/CALIDAD_BUENAS_PRACTICAS_DELGADO_AGUILAR_SUSSY_VICTORIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2Unw1fgpz0QO8EFFmdWyt4R2zpEiZTDUYoHdS3CH6gHmczNUFqRicuRvk

15. Del Aguila Montero R, Diagnóstico de la actividad del comedor universitario - UNAP, sobre la implementación de buenas prácticas de manufactura (bpm) – decreto legislativo 1062 [Tesis de pregrado]. Iquitos, Perú; 2015.
16. Apaza Velásquez, Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas [Tesis para optar por el grado de Magister Scientiae en Ciencias de la Nutrición con mención en Gerencia de Programas de Nutrición y Seguridad Alimentaria]. Andahuaylas, Puno, Perú; 2022.

IX. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Prácticas de manufactura	Existen muchos Beneficios de las Prácticas de Manufactura: La FAO ⁶ afirma los siguientes beneficios: Producir productos de calidad sanitaria, mejorar las condiciones de higiene en los procesos de elaboración y garantizar la inocuidad de los alimentos, competir en el mercado local, mantener la imagen del producto y aumentar las ganancias, tener clientes satisfechos,	Conjuntamente, para Alta T. y Tualombo T. ⁷ manifiestan que: “son un conjunto de principios, normas y recomendaciones técnicas, teniendo como fin los peligros, minimizando los riesgos y garantizando que se adopten las medidas de control y prevención aplicables a la producción, procesamiento y transporte de	Buenas prácticas de manufactura	<ul style="list-style-type: none"> - Personal manipulador - Construcción y Diseño de la Infraestructura - Limpieza - Instalaciones sanitarias - Equipos y utensilios - Controles de productos y 	1 = Nunca 2= Casi Nunca 3= Casi Siempre 4 =Siempre	Escala de Likert

	<p>cumplir con la ley, evitar riesgos de contaminación de los productos, proteger la salud del consumidor, cumplir con los sistema de control y garantía de calidad.</p>	<p>alimentos”.</p>		<p>procesos - Agentes de los alimentos</p>		
<p>La calidad de alimentos.</p>	<p>Es definida como “el efecto global de la calidad de funcionamiento de un alimento que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio”⁸</p>	<p>Se define como las acciones de organizar, controlar, planificar y dirigir, un programa ya sea alimentario para brindar una calidad de servicio, y calidad de los alimentos⁸.</p>	<p>Eficiencia Eficacia Satisfacción</p>	<p>-Gestión administrativa eficaz -Cumplimiento del plan de atención en el servicio alimentario -Gastos de recursos -Tiempo -Mano de obra</p>	<p>1 = Nunca 2= Casi Nunca 3= Casi Siempre 4 =Siempre</p>	<p>Escala de Likert</p>

				<ul style="list-style-type: none">-Satisfacción del cliente -Expectativas y percepción del cliente -La comunicación y atención de calidad del servicio		
--	--	--	--	--	--	--

ANEXOS 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Práctica de manufactura y calidad de alimentos que utiliza la Escuela de Turismo en sus prácticas gastronómicas 2022.



Yo, brindo mi consentimiento y acepto ser participe en el tema de investigación Práctica de manufactura y calidad de alimentos que utiliza la Escuela de Turismo en sus prácticas gastronómicas 2022; así mismo, declaro que se me ha brindado toda la información necesaria por parte de la investigador Querevalu Jacinto Harol Jhoan, quien pertenece a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, escuela de Nutrición y Dietética; haciendo de mi conocimiento el objetivo principal del tema, especificando que los datos recopilados serán empleados de manera confidencial y exclusivamente para fines académicos.

Si presenta alguna consulta acerca de la investigación contactarse con el investigador al siguiente número telefónico _____.

Fecha: _____

.....

FIRMA

ANEXOS 3: INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS GENERALES:

1. ESCUELA ACADÉMICA A LA QUE PERTENECE:

.....

2. CICLO ACADÉMICO:

3. SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

II. **INDICACIONES:** Este cuestionario consta de 47 preguntas, y en él se consigna lo siguiente escala de Likert.

1: Nunca 2: Casi nunca 3: Casi siempre 4: Siempre

Marque de la manera más sincera posible, con un aspa sólo una de las puntuaciones de la escala de (1; 2; 3; y 4) que crea conveniente.

VARIABLE 1: PRÁCTICA DE MANUFACTURA						
Dimensi ones	Indicadores	Pregunta	N	CN	CS	S
BUENAS PRÁCTI CAS DE MANUFA CTURA	Personal manipulador	1. El personal cuenta con vestuario adecuado y limpio para la manipulación de los alimentos. 2. El personal utiliza materiales de protección de bioseguridad cuando manipula los alimentos como: guantes, toca y mascarilla. 3. Ha observado usted que el personal entra y sale con la misma ropa del servicio de alimentación (cocina). 4. Ha sido testigo de malos hábitos por parte del personal como el fumar, masticar chicle, toser o estornudar cerca de los alimentos.				
	Construcción y Diseño de la Infraestructura	5. Existe una ventilación adecuada y suficiente para todo el ambiente. 6. El piso, las paredes y el techo están en condiciones apropiadas y limpias. 7. Posees adecuada iluminación las áreas de los servicios sanitarios, cocina y el comedor.				
	Limpieza	8. Se observa presencia de roedores, insectos, animales domésticos y silvestres u otras plagas, así como sus excretas.				

		<p>9. Los servicios higiénicos cuentan con útiles de higiene (jabón, desinfectante, papel toalla y papel higiénico).</p> <p>10. Se limpia y desinfecta frecuentemente las superficies que tienen contacto directo con los alimentos.</p>				
	Instalaciones sanitarias	<p>11. El establecimiento cuenta con suministro de agua.</p> <p>12. Los servicios sanitarios se encuentran es condiciones higiénicas adecuadas.</p> <p>13. El establecimiento cuenta con recipientes para residuos sólidos con tapa oscilante o similar, provista con bolsa plástica en su interior en las áreas del comedor, preparación de alimentos, baño y exteriores del comedor.</p>				
	Equipos y utensilios	<p>14. Ha percibido algún olor, sabor o sustancia tóxica proveniente de los equipos o utensilios.</p> <p>15. Considera usted que se debería continuar brindando el mismo material en el que actualmente se le sirven los alimentos.</p> <p>16. Los sistemas de manufactura que en la actualidad está ejerciendo el personal están en condiciones higiénicas adecuadas.</p>				
	Controles de productos y procesos	<p>17. Los alimentos o productos que deben ser refrigerados se mantienen a temperatura de refrigeración adecuada al alimento.</p> <p>18. El equipo que mantiene y almacena los productos finales antes de su consumo, son manejados y mantenidos de manera correcta que proteja de contaminación los alimentos.</p> <p>19. Dispone de instalaciones para el almacenamiento de productos de limpieza, lubricantes, entre otros. (separadas de instalaciones que almacenan alimentos).</p>				

	Agentes contaminantes de los alimentos	20. El servicio de alimentación, brinda la protección adecuada, para evitar la contaminación de los alimentos con agentes contaminantes (agentes físicos como polvo, vidrios, piedras, agentes químicos como pesticidas y agentes biológicos como gusanos, mohos y levaduras, entre otros).				
	Contaminación alimentación	21. Considera usted que los productos que brinda el servicio de alimentación, es de inocuidad por parte del personal y de los encargados del servicio. 22. Alguna vez, este servicio de alimentación le ha brindado alimentos, alterados (deterioro en sus características organolépticas), adulterados (reemplazados por productos extraños o inertes) o productos falsificados.				
	Preparación, conservación y mantenimiento de los alimentos preparados	23. Es correcta la calidad de conservación de los productos que se brinda en el servicio de alimentación de la Universidad Nacional de Tumbes.				

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO						
Dimensiones	Indicadores	Preguntas	N	C N	C S	S
EFICIENCIA	Gestión administrativa eficaz	24. ¿El programa de alimentación cumple con las acciones de brindar a bajo costo los alimentos? 25. ¿El programa de alimentación brindada a los estudiantes cumple con las metas para un buen servicio a futuro? 26. ¿El programa de alimentación cumple con los recursos para brindar un servicio de calidad?				
	Cumplimiento del plan de atención en el	27. ¿El personal escucha al universitario y da respuesta a sus necesidades?				

	servicio alimentario	28. ¿El personal muestra amabilidad y respeto en el programa de alimentación del comedor universitario?				
EFICACIA	Gastos de recursos	29. ¿El precio del menú del comedor universitario está al alcance de su economía? 30. ¿Queda usted insatisfecho por el servicio o la atención brindada? 31. ¿Recomendaría a otros estudiantes sobre el servicio brindado en el programa de alimentación?				
	Tiempo	32. ¿Ha observado puntualidad en el personal para iniciar o finalizar sus labores? 33. ¿La atención es rápida en el programa alimentario? 34. ¿El personal de atención es puntual al momento de brindar los alimentos?				
	Mano de obra	35. ¿Observa compromiso del personal para hacer las cosas bien en el programa de alimentación? 36. ¿Existe un compromiso socio-laboral de dar valor agregado a los recursos que brinda el programa alimentario? 37. ¿El personal le brinda alguna capacitación u orientación sobre el programa de alimentación? 38. ¿Se le brinda alguna motivación u orientación para que pueda dar su opinión y mejorar las necesidades y cumplir con el servicio alimentario?				
SATISFACCION	Satisfacción del cliente	39. ¿Cumple con sus expectativas				

		<p>en relación a la organización del personal?</p> <p>40. ¿El personal le brinda respeto y amabilidad al momento de ser atendido?</p> <p>41. ¿Muestra buena actitud el personal del programa de alimentación?</p> <p>42. ¿La calidad y servicio del programa alimentario es de todos los días?</p>				
	Expectativas y percepción del cliente	<p>43. ¿Se ha sentido satisfecho con el servicio brindado en el programa de alimentación?</p> <p>44. ¿En cada semana se mejora la calidad de atención y servicio por parte del personal?</p> <p>45. ¿El producto brindado, lo van mejorar en cada semana que pasa?</p>				
	La comunicación y atención de calidad del servicio	<p>46. ¿Alguna vez ha sugerido mejorar algún servicio brindado por el programa de alimentación?</p> <p>47. ¿Siente que lo tratan de una manera especial al momento de ser atendido en el programa de alimentación?</p>				

ANEXO 4: turnitin

Práctica de manufactura y
calidad de alimentos que utiliza
la Escuela de Turismo en sus
prácticas gastronómicas 2022.

por Harol Querevalu Jacinto

Fecha de entrega: 06-dic-2022 06:59p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1973677723

Nombre del archivo: turnitin_1.docx (289.64K)

Total de palabras: 6706

Total de caracteres: 36989



Práctica de manufactura y calidad de alimentos que utiliza la Escuela de Turismo en sus prácticas gastronómicas 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
11	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
15	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words