



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

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

Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura y nivel de satisfacción de  
comensales. Concesionario de alimentos Yurisa Catering & food, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Isabel Terrones Acosta (ORCID: 0000-0003-0176-3213)

ASESORA:

Mg. Enma Pepita Verástegui Gálvez (ORCID: 0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado a cada uno de mis seres queridos, quienes son mis pilares para seguir adelante, en especial a mis padres por siempre brindarme apoyo incondicional ya que muchos de mis logros se los debo a ustedes. También a los que no están físicamente pero siempre están en mi corazón y mi mente.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ser luz y siempre guiar mi camino, por estar junto a mí en cada paso que doy en mi vida, por ayudarme a superar cada obstáculo, por ser mi fortaleza en el día a día, por ser tan generoso conmigo.

A la Universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas hacia el conocimiento y la investigación. A mis maestros porque sin ellos no sería la profesional que hoy en día soy.

A mis amigos más cercanos, que de alguna manera u otra fueron parte de este gran logro, gracias por cada momento de alegrías. A los que están lejos gracias por cada palabra de aliento para continuar firme en mis anhelos.

A cada una de las personas que amo con todo mi corazón, gracias por existir en mi vida, gracias por tantos momentos compartidos, por cada abrazo, por reconfortar mi alma con cada palabra, por el cariño y consideración hacia mi persona.

Gracias, porque no me queda la menor duda que siempre podré contar con todos ustedes en este largo trayecto llamado “vida”.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Isabel Terrones Acosta estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada "Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura y nivel de satisfacción de comensales. Concesionario de alimentos Yurisa Catering & food, 2019." presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 12 de enero de 2020



Br. Isabel Terrones Acosta  
DNI: 72919723

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	13
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
2.2. Operacionalización de variables .....	14
2.3. Población, muestra, muestreo y criterios de selección .....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	17
2.5. Procedimiento.....	20
2.6. Método de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN .....	32
V. CONCLUSIONES .....	35
VI. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

TABLA 1: Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa catering & food. 2019.....	22
TABLA 2: Nivel de satisfacción de los comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food. 2019 .....	23
TABLA 3: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smimov para relacionar el cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación y las dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la satisfacción de los comensales. 2019.....	24
TABLA 4: Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensiones tangibilidad de la satisfacción de los comensales. 2019.....	25
TABLA 5: Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensiones confiabilidad de la satisfacción de los comensales. 2019.....	26
TABLA 6: Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensiones capacidad de respuesta de la satisfacción de los comensales. 2019.....	27
TABLA 7: Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensiones seguridad de la satisfacción de los comensales. 2019 .....	28
TABLA 8: Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensiones empatía de la satisfacción de los comensales. 2019 .....	29
TABLA 9: Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para relacionar el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019.....	30
TABLA 10: Correlación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019.....	31

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales periodo Setiembre- Noviembre 2019; cuyo diseño fue no experimental, correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 400 comensales, de los cuales se obtuvo una muestra de 80 comensales mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó dos cuestionarios que fueron validados por juicio de expertos y de acuerdo a la validez de Aiken. Los resultados obtenidos indicaron que el 71.3% de comensales considera que el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura es alto y el 28.8 % considera que es medio; así mismo, se evidenció que el 57.5% de comensales presenta un nivel de satisfacción alto y el 42.5 % un nivel medio. Además se encontró que las buenas prácticas de manufactura tiene una correlación significativa con las dimensiones tangibilidad ( $\rho=0.505$ ), confiabilidad ( $\rho=0.572$ ), capacidad de respuesta ( $\rho=0.556$ ), seguridad ( $\rho=0.575$ ) y empatía ( $\rho=0.530$ ) de la satisfacción de los comensales. Con estos resultados obtenidos, se concluyó que existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales ( $p=0.000<0.050$ , coeficiente=0.712).

**Palabras clave:** Buenas prácticas de manufactura, satisfacción, comensales



## Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between the level of compliance with good manufacturing practices of the food concessionaire Yurisa Catering & food and the level of satisfaction of the diners September-November 2019; whose design was non-experimental, cross-sectional correlational. The population was made up of 400 people, of which a sample of 80 people was obtained through a non-probabilistic sample for convenience. Two questionnaires were used that were validated by expert judgment and according to the validity of Aiken. The results obtained indicated that 71.3% of diners consider that the level of compliance with good manufacturing practices is high and 28.8% consider it to be medium; likewise, it was evidenced that 57.5% of diners have a high level of satisfaction and 42.5% have a medium level. It was also found that good manufacturing practices have a significant correlation with the dimensions tangibility ( $\rho = 0.505$ ), reliability ( $\rho = 0.572$ ), responsiveness ( $\rho = 0.556$ ), security ( $\rho = 0.575$ ) and empathy ( $\rho = 0.530$ ) of the satisfaction of the diners. With these results obtained, it was concluded that there is a significant relationship between the level of compliance with good manufacturing practices of the food concessionaire Yurisa Catering & food and the level of satisfaction of the diners ( $p = 0.000 < 0.050$ , co-coefficient = 0.712).

**Keywords:** Good manufacturing practices, satisfaction, diners

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se sabe que, todas las personas tienen el derecho a recibir una alimentación nutritiva y suficiente, a su vez que esta sea segura e inocua. En el mundo, aproximadamente, uno de cada diez personas tiene problemas de salud al consumir alimentos contaminados, esto debido a una mala manipulación. En ello radica la importancia de consumir alimentos inocuos, teniendo en cuenta que sin inocuidad no existe la seguridad alimentaria. La cadena de suministro de alimentos se torna cada vez más compleja en cuanto a su manejo, y cualquier situación adversa que comprometa la inocuidad alimentaria, puede alterar la salud de la población, la economía y el comercio a nivel mundial (FAO, OMS, OPS, 2019).

Es muy común también que, conforme aumenta la urbanización en el mundo, sea más frecuente la alimentación fuera de casa. Sin embargo, al evidenciar este crecimiento, no se observa un interés por educar y capacitar de forma efectiva a los manipuladores de alimentos, y además de llevar un control higiénico de los alimentos que expenden. En este contexto, los problemas de seguridad alimentaria que se suscitan en los países industrializados son muy diferentes a los que enfrentan los países en desarrollo. Estos últimos utilizan métodos tradicionales para comercializar los productos, como por ejemplo en Brasil, que una gran cantidad de alimentos listos para comer se venden en las calles sin pasar por un control; mientras que los países industrializados siguen normas para la manipulación de alimentos (Paiva, 2008).

Así mismo, hoy en día, las enfermedades que son transmitidas por los alimentos es uno de los problemas más comunes y grandes que enfrenta el mundo. Existen algunos errores muy comunes que se cometen al momento de manipular los alimentos haciendo que estos se contaminen y causen enfermedades alimentarias, como la preparación con demasiada anticipación, sin contar con una cadena de frío adecuada o un lavado, cocción y conservación inadecuada, así como también manipuladores portadores de gérmenes. (MINSA, 2015).

Podemos afirmar entonces que la contaminación puede iniciarse en cualquier fase de preparación de los alimentos y la responsabilidad es principalmente del productor. Sin embargo, una manipulación incorrecta de los alimentos, es lo que

más ocasiona la transmisión de enfermedades. Ante esta situación, tanto los manipuladores de alimentos como los consumidores no toman conciencia de la importancia de adquirir prácticas higiénicas al momento de preparar, comprar o vender los alimentos (OMS, 2019).

En el caso del Perú, en el año 2008 se inicia la instauración de los cimientos que aseguren la inocuidad alimentaria mediante la publicación del Decreto Legislativo 1062 la Ley de Inocuidad de los Alimentos, su Fe de Erratas y su Reglamento (DS 034-2008-AG). La necesidad de formular Políticas Nacionales de Inocuidad Alimentaria se origina debido al limitado aseguramiento de inocuidad de los alimentos y las consecuencias que trae sobre la salud de la población. En 1996 se celebró, en Roma, la Cumbre Mundial sobre Alimentación, donde se hace mención que existe seguridad alimentaria cuando todas las personas disponen de alimentos nutritivos, suficientes e inocuos. En base a esto, en nuestro país, se ha considerado a la seguridad alimentaria como un objetivo en el Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021, además de ello, es la décimo quinta política establecida en el Acuerdo Nacional. En el Plan Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional 2015-2021 D. S. N° 008- 2015-MINAGRI también se toma en cuenta la seguridad alimentaria, mencionado en su tercer objetivo específico: Asegurar el consumo apropiado de alimentos inocuos y nutritivos, respetando los hábitos alimenticios y la interculturalidad de cada departamento, teniendo como estrategia garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos, para ello se han determinado como líneas de acción: diseñar e implementar sistemas de control y fiscalización para la inocuidad de los alimentos en todos los niveles del gobierno (nacional, regional y local), involucrar a los actores de la cadena alimentaria en la operación y procesos de inocuidad de alimentos (DIGESA-MINSA, 2016).

En tal sentido, está claro que la salud y el consumo son derechos humanos y el Estado tiene la responsabilidad de asegurarlo. Estas se relacionan entre sí ya que el consumo es un determinante social de la salud con un gran impacto sobre la salud pública y propia de los consumidores y teniendo más consideración al tratarse del consumo en establecimientos que expenden alimentos. Por esta razón, la Organización Panamericana de la Salud (2019), recalca la importancia y necesidad de proteger la salud y vida de los consumidores en coordinación con diferentes actores sociales.

En el ámbito local, la Municipalidad Provincial de Trujillo viene ejecutando una serie de operativos a fin de clausurar o poner sanciones a aquellos locales que expenden comida y no cumplen con ciertas normas de manipulación de alimentos. Todo ello con el único propósito de prevenir cualquier evento que atente contra la salud pública. Uno de los operativos más recientes se realizó el 19 de noviembre del presente año, interviniendo y sancionando a locales conocidos de la ciudad. Estancia Muchik fue sancionada por encontrarse paredes y pisos en mal estado y poco higiénico, alimentos en mal estado de conservación, utensilios en mal estado y contenedores de basura sin tapa. Así mismo se intervino pollerías como Roky's y Chicken King, en donde se inspeccionó el área de cocina, encontrándolas en pésimas condiciones higiénicas, además de observar la presencia de insectos en una de ellas. Este es un claro ejemplo de la problemática en nuestra ciudad. Así como estos locales, existen más locales que expenden alimentos y carecen de la ejecución correcta de buenas prácticas de manufactura. Según la Municipalidad Provincial de Trujillo, estos operativos se seguirán ejecutando para poder evitar más riesgos contra la salud de la población (La Industria, 2019)

Por otro lado es importante la opinión de los consumidores o clientes. Las empresas, a través de encuestas personales, telefónicas, buzones de quejas y sugerencias, piden a sus clientes una opinión relacionada al servicio que brindan para poder conocer su nivel de satisfacción. Sin embargo, estas empresas no han conseguido la satisfacción deseada de sus clientes debido a que no realizan actividades para corregir los errores que se presentan. Un claro ejemplo de ello son las empresas de consumo masivo, que utilizan gran parte de su presupuesto en investigaciones para medir la satisfacción de su cliente, pero destinan poco presupuesto para mejorar la situación que se encuentra en estas investigaciones. Es decir, las empresas miden la satisfacción por requisito y no por que deseen mejorar. Esta situación sucede constantemente en las empresas transnacionales que se basan en políticas globales de medición pero estas no concuerdan con la política de calidad interna. Empresas como Telefónica del Perú realizan mediciones de satisfacción a nivel mundial, pero los resultados no se ven reflejados en mejora de los servicios que ofrece. Podemos comparar esta empresa con Mc Donalds, que a diferencia de Telefónica del Perú, manejan un método avanzado para medir la

satisfacción y además utilizan análisis multivariado de datos, siendo utilizados estos resultados para mejorar la gestión de la franquicia en el Perú (Estadística Perú, 2009).

Una publicación del diario El Comercio (2016) señala que en un informe hecho por Arellano Marketing, investigador de mercado en el Perú, reveló que la satisfacción de los consumidores en el Perú se encuentra en un buen nivel de inicio, pero todavía existe la gran oportunidad de buscar la mejoría en cuanto a la fidelidad de los clientes. Además se indica que, según el Índice de Satisfacción del Consumidor Peruano, que hace referencia a expectativas, calidad y valor percibido de los clientes, los sectores que lideran el ranking de satisfacción del cliente son las instituciones de salud del sector privadas, las cadenas de farmacias y los cines. En tal sentido, se puede observar que el sector de empresas de comida no está incluido dentro de este ranking. En el ámbito local no se encontró estudios que evidencien la realidad de la satisfacción del consumidor

En la búsqueda de evidencias relacionadas al tema de estudio, se mencionan los siguientes trabajos previos:

Villalba (2016) realizó una investigación en Quito – Ecuador, en la cual se planteó el objetivo de evaluar la calidad del servicio y la atención en AzucaBeach, Azuca bistro y Q restaurant. Este estudio descriptivo, de diseño no experimental, trabajó con una muestra de 341 clientes entre los tres restaurantes. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario. Los resultados indicaron que los clientes de Azuca Beach están satisfechos con todo el servicio del restaurante, siendo su punto más alto la limpieza del restaurante; así como su punto más bajo que fue la presentación de las bebidas. Los clientes de “Azuca Latin Bistro” están satisfechos con todo el servicio del restaurante, siendo su punto más alto la limpieza del restaurante y su punto más bajo fue el tiempo de servicio. Los clientes de “Q Restaurant” se encuentran satisfechos, sin embargo su punto más bajo fue la amabilidad y respeto del personal de servicio. Se concluyó que es importante el servicio que se brinda ya que trae consigo grandes beneficios para la empresa y también para el cliente, además de traer ventaja competitiva dentro del mercado.

Así mismo, Shaca (2018) hizo un estudio en Ambato-Ecuador con la finalidad de investigar el proceso de manipulación de alimentos en restaurantes y su relevancia en la satisfacción de los clientes que acuden al Cantón Pelileo. Esta investigación de tipo cuali-cuantitativo, diseño no experimental, trabajó con 15 restaurantes en la que participaron 55 trabajadores. Se aplicó un cuestionario para los trabajadores y un cuestionario para los clientes. Los resultados indicaron que casi la mayoría de trabajadores tienen un nivel alto de conocimiento sobre seguridad alimentaria. Por su parte, los clientes dieron a conocer que es importante que los empleados se capaciten constantemente ya que se busca la calidad del servicio y del producto ofrecido. Con todo ellos se concluyó que el proceso de manipulación de alimentos es esencial y se ve reflejado en la complacencia y fidelización de los consumidores.

Por otro lado, Pacheco (2017) realizó un estudio en Arequipa – Perú, teniendo como objetivo conocer el nivel de aplicación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos del personal en la empresa Servicios Alimenticios y Afines S.A.C. En la investigación de tipo descriptivo, prospectivo; transversal, participaron seis trabajadores del servicio de alimentación del comedor de la empresa. Se aplicó una lista de cotejo, un cuestionario, una ficha de análisis documental y la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos. Los resultados indicaron que, de 240 puntos posibles, se logró obtener 146 puntos en la evaluación realizada, con un déficit de 94 puntos, concluyendo que el nivel de las buenas prácticas de manipulación de alimentos es bajo, debido a una capacitación inadecuada del personal. Esto, a la vez, conlleva a una inadecuada gestión de la calidad, seguridad y salud en la empresa.

En la investigación de Gonzales, Tello, y Vega (2017), ejecutado en Lima- Perú, cuyo objetivo fue encontrar los determinantes de la satisfacción del estudiante de pregrado que se benefician del servicio de alimentación de la Pontificia Universidad Católica del Perú. En el estudio de tipo mixto, no experimental, transversal se consideró una muestra de 1019 alumnos. El instrumento empleado fue una encuesta. Los resultados pusieron en evidencia que los determinantes para evaluar la satisfacción son: infraestructura, servicio, tangibilización de producto, precio, valor nutricional, adicionales del menú universitario, tiempos, cercanía al

comedor, entretenimiento y buenas prácticas de manipulación. El estudio concluye negando la hipótesis en estudio, que sostiene que los determinantes de la satisfacción del estudiante de pregrado son: precio, sabor y aroma, presentación del plato, rapidez, ubicación, insumos, limpieza, atención, valor nutricional e infraestructura.

Revisando la investigación de Ochoa, Pérez, y Rodríguez (2015) realizada en Lima – Perú, con el objetivo de determinar el nivel de aplicación de las buenas prácticas de manufactura en el comedor de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Este estudio cuantitativo, de diseño no experimental utilizó una muestra de 30 trabajadores del comedor estudiantil. Se utilizó un cuestionario sometido a juicio de expertos; y la ficha de chequeo del Ministerio de Salud. Los resultados indican que el personal sí aplica las buenas prácticas de manufactura en un 95%; pero, al aplicar la ficha de chequeo, se pudo apreciar todo lo contrario. La investigación concluye que es de suma importante realizar capacitaciones sobre buenas prácticas de manufactura y evaluar constantemente a los trabajadores.

Por último, en la investigación de León (2014), ejecutado en Lima-Perú que se planteó el objetivo de determinar la importancia de las buenas prácticas de manipulación del Nutricionista, en la calidad del servicio de alimentación de la empresa Neptunia. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, transversal, y fueron partícipe de ello 200 empleados que asisten al comedor. Se aplicó un cuestionario con 42 items. Los resultados arrojaron que el 87% de encuestados afirman que el transporte y recepción es deficiente y la calidad del servicio es mala, el 78,0% de encuestados cree que el almacenamiento es deficiente y la calidad del servicio es mala, el 73% de encuestados respondió que existe deficiencias en la higiene y la calidad de servicio es mala, el 87,0% manifiestan que la elaboración de alimentos es deficiente y refiere que la calidad del servicio es mala, y por último, el 87,0% de encuestados manifiesta que la gestión de buenas prácticas de manufactura es deficiente y que la calidad del servicio es mala. En la investigación se llega a la conclusión que la ausencia de buenas prácticas de manipulación de alimentos, influye negativamente en la calidad del servicio que brinda la empresa.

Así también encontramos teorías en relación a las variables de estudio, es así que a lo largo de la historia, las buenas prácticas de manufactura aparecen debido a una serie de situaciones graves que tienen relación con la ausencia de inocuidad de alimentos y medicamentos. Estos hechos acontecieron en Estados Unidos en el año 1906, donde se crea el Federal Food & Drugs Act (FDA). Luego, en el año 1938 es promulgada el Acta sobre alimentos, Drogas y Cosméticos en la cual se introduce por primera vez el concepto de inocuidad. Pero, el hecho más importante ocurrió el 4 de julio de 1962, en el que se conoce los efectos secundarios que produce un medicamento. Este último suceso conllevó a la enmienda Kefauver-Harris, reforma realizada a la Ley federal de alimentos, drogas y cosméticos, y además con ello también se creó la primera guía de buenas prácticas de manufactura que a lo largo del tiempo fue sometido a muchas modificaciones hasta conseguir lo que ahora se encuentra en el Código de Regulaciones Federales de Estados Unidos, en ella refiere las buenas prácticas de manufactura en las distintas fases que pasa el alimentos hasta llegar al consumo humano. En 1969 se comenzó a publicar una serie de normas, pero una de ellas mencionaba los principios más importantes de la higiene de los alimentos, se le denominó “Codex Alimentario” en el año 1981, cuya versión más completa se emitió en 1989 para ser entregado a la Organización Mundial de la Salud (Díaz y Uría, 2009).

Una de las teorías más actuales, en cuanto buenas prácticas de manufactura, es la de Armendariz (2019), quien asegura que es sumamente importante la correcta manipulación de alimentos si se trata de ofrecer un buen servicio. El autor maneja la teoría de que, en concreto, la acción de manipular alimentos es un proceso o actividad en la que los alimentos se ven expuestos a muchos riesgos de contaminación en las diferentes fases de producción. No es de gran ayuda si se toma medidas correctivas en una sola fase, y en la fase anterior o siguiente el alimento se contamina.

Según la Organización Panamericana de la Salud (2019), las buenas prácticas de manufactura son procedimientos aplicados en la preparación de alimentos, cuyo objetivo es asegurar que estos sean inocuos, y se encuentran estipulados como prerrequisitos del sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control



(HACCP), contemplado en el Codex alimentario. Este sistema permite reconocer, evaluar y controlar peligros que afecten de alguna manera a la inocuidad de los alimentos, relacionados con las materias primas y la elaboración, envasado, almacenamiento, comercialización y distribución de un alimento hasta llegar al consumo humano (Speranza, 2014). Por ello, la Organización Panamericana de la Salud (2019) plantea que dicho sistema debería ser desarrollado en base al cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura y procedimientos de limpieza y desinfección, y al ser de gran importancia, es conveniente que sean estudiados independientemente uno del otro.

En tal sentido, las buenas prácticas de manufactura, al ser estudiadas, presentan un extenso campo temático, y comprenden varios aspectos operacionales del establecimiento y del personal. Una de las áreas en las que se puede estudiar la aplicación de estas, son los concesionarios de alimentos, empresas especializadas en la elaboración de alimentación corporativa. Su presencia en el mercado de servicios obedece a diversos factores, como la necesidad de las empresas por brindar un servicio de alimentación a sus colaboradores (ICOR FOOD, 2017).

Para que estas empresas puedan expender alimentos, existe la Norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines, con resolución ministerial N° 363-2005/MINSA, y el Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos. Ambos documentos señalan que para realizar una evaluación del cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos en los establecimientos, se debe tener en cuenta la infraestructura del servicio de alimentación, la cual debe ser sólida y de material resistente a la corrosión, liso, de fácil limpieza y desinfección, además tener en cuenta la iluminación y ventilación adecuada. También es importante la higiene y desinfección de las diversas áreas de trabajo, así como de los equipos y utensilios, todos ellos no deben transmitir olores, sabores o sustancias tóxicas a los alimentos, deben ser de material fácil de limpiar y desinfectar, resistentes a la corrosión. Otro punto importante a tener en consideración es el proceso de preparación de los alimentos que deben realizarse siguiendo los principios fundamentales del control de tiempo y temperatura, y adoptando medidas preventivas para poder evitar la contaminación cruzada. La Higiene del personal manipulador de alimentos influye notablemente sobre inocuidad de los alimentos, por ello, es esencial que conserven la limpieza personal y utilicen ropa adecuada

para proteger tanto a los alimentos como a ellos mismos. Por último considerar también las Medidas de seguridad ya que es fundamental conocer y poner en acción los procedimientos de emergencia, como por ejemplo tener un botiquín correctamente implementado y colocar los extinguidores en sitios accesibles, fáciles de identificar y cerca de los puntos de riesgo, para ser utilizado en casos de cualquier emergencia (MINCETUR, 2008).

Con respecto a la segunda variable en estudio, la satisfacción del comensal es muy importante en un concesionario de alimentos, ya que estas empresas tienen como uno de sus objetivos principales satisfacer las necesidades y requerimientos de sus comensales, así como también estar al tanto de la demanda de los comensales como a la altura de las expectativas de estos (ICOR FOOD, 2017).

Existen diversas teorías o enfoque para determinar la satisfacción del cliente. Brooks (como se citó en Portocarrero, 2016) señala tres teorías en el año 1995, siendo una de ellas la teoría de la equidad, en la cual nos dice que la satisfacción se da cuando una parte de un proceso, con sus respectivos resultados, están equilibrados con el coste, tiempo y esfuerzo. También menciona la teoría de la atribución causal, en la cual el cliente percibe como éxito o fracaso los resultados de la adquisición de un bien o servicio. Por último propone la teoría del desempeño o resultados, en la cual se señala que la satisfacción del cliente tiene un vínculo o relación con la calidad percibida del producto y el precio. Por otro lado, Liljander y Strandvik (como se citó en Portocarrero, 2016) propone la teoría de las expectativas. Esta teoría indica que el cliente crea sus expectativas según el desempeño que tiene el bien o servicio mucho antes de ser adquirido. Luego de ser adquirido y usarlo, el cliente compara sus expectativas con el desempeño real de este, y se genera una situación positiva si el producto es mejor de lo esperado, y una disconformidad si el producto es peor de lo que se esperaba. Esta teoría es la más compartida por los distintos investigadores a lo largo del tiempo.

En cuanto al significado de satisfacción del comensal, muchos autores manejan sus propias definiciones, a continuación se presenta algunas de ellas que se consideran en el estudio por su fácil comprensión:

Para Schiffman, y Kanuk (2008), la satisfacción del usuario o comensal es la percepción que este tiene sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas. Al estar la experiencia de un consumidor por debajo de sus expectativas, este se sentirá insatisfecho. Por el contrario, si los comensales tienen experiencias que cumplan con sus expectativas se sentirán satisfechos con ello. Mientras que aquellos clientes cuyas expectativas sean rebasadas estarán muy satisfechos. Kotler (2003) concuerda con la definición anterior ya que establece que la satisfacción del cliente es su nivel de estado de ánimo al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Según Vavra (2003) define la satisfacción como la respuesta emocional de las personas al evaluar y comparar la percepción y expectativa previa que tienen del producto con el rendimiento real que este tiene al establecer contacto o probarlo. Una afirmación importante, que se tiene en cuenta en esta investigación, es la de Drucker (2014) que sostiene que los clientes evalúan el desempeño de la empresa u organización teniendo en cuenta el nivel de satisfacción que obtuvieron al momento de compararlo con sus expectativas.

En tal sentido, tomando estas definiciones, uno de los puntos más importantes a evaluar para saber el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes son la tangibilidad, que se refiere a la imagen física del servicio, que se proyecta a los clientes para que puedan evaluarla, y estas se asocian a las instalaciones físicas, herramientas y máquinas utilizadas para proporcionar el servicio al cliente. La confiabilidad también es de suma importancia, refiriéndose al correcto servicio que realizan las organizaciones la primera vez, mostrando a su vez, que se esfuerzan por cumplir las promesas y prestan atención a los resultados. Por otro lado, se debe tener en cuenta la capacidad de respuesta de los empleados dispuestos, esto implica decirles a los clientes exactamente cuándo se harán las cosas, prestarles atención, promover los servicios y responder de acuerdo con sus solicitudes. Finalmente la seguridad y la empatía deben estar siempre presentes al momento de evaluar la satisfacción de los clientes. La seguridad indica las actitudes de los empleados y su comportamiento, y la capacidad del personal para brindar un servicio amigable, confidencial, cortés y competente, mientras que la empatía se refiere a cuidar, prestar atención personal y proporcionar servicios a los clientes. Los clientes deben

sentir que la organización que brinda los servicios les da prioridad. Es primordial transmitir la sensación de que el cliente es único y especial (Pakurár, Haddad, Nagy, Popp, & Oláh, 2019).

Ante lo expuesto, en esta investigación se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. Setiembre-Noviembre2019?

Así mismo, esta investigación se justifica según ciertos criterios que son señalados por Hernández, Fernández, y Baptista, (2016):

El primer criterio es la conveniencia, ya que mientras los países van desarrollándose, la alimentación fuera de casa también va en aumento, y con ello la inseguridad alimentaria también aumenta. En nuestra ciudad la situación no es ajena a ello. Existen muchas irregularidades al momento de aplicar las buenas prácticas de manufactura en aquellos establecimientos que expenden comida. Esto conlleva a abordar esta problemática. Se tiene en cuenta también la relevancia social al crear conciencia, sobre la importancia de instaurar las buenas prácticas de manufactura en las empresas que expenden alimentos. Así mismo, al asegurar la inocuidad de los alimentos, aplicando las buenas prácticas de manufactura, de acuerdo con las normativas nacionales e internacionales, a la vez, también se consigue más clientes satisfechos al demostrarles un compromiso con la calidad y de esta manera poder evitar una serie de problemas que atenten contra la salud de los comensales. Por otro lado, el valor teórico es de gran importancia, al presentar una investigación clara y precisa sobre las buenas prácticas de manufactura y su relación sobre la satisfacción del usuario, además por ser de fácil acceso a diferentes entidades, tanto públicas como privadas, como también a la población de la ciudad de Trujillo. Por último, se toma en cuenta las implicancias prácticas, porque servirá como referencia para encontrar soluciones a partir de los resultados obtenidos, formular estrategias educativas, implementar programas de mejora continua con respecto a las buenas prácticas de manufactura, y de esta manera promover su adecuada aplicación en empresas que expenden alimentos de forma masiva.

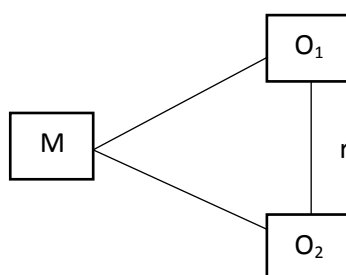
En tal sentido, el estudio plantea el objetivo general de determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales periodo Setiembre-Noviembre, y como objetivos específicos se plantea determinar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food; identificar el nivel de satisfacción de los comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food, y por último; determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la satisfacción de los comensales. La hipótesis que se propone es que existe una relación significativa entre el nivel de cumplimientos de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El siguiente estudio fue de tipo aplicado, diseño no experimental, transversal y correlacional, ya que se observó las variables en estudio tal como se presentó en su contexto natural para después poder ser analizados sin manipularlas, buscando la relación entre estas (Toro y Parra, 2006).

Para la investigación se empleará el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra participante de comensales

O1: Observación del cumplimiento de buenas prácticas de manufactura del concesionario

O2: Observación del nivel de satisfacción de los comensales

r: Relación de las variables

## 2.2.Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos.	Las Buenas Prácticas de Manufactura son procedimientos que se aplican en la elaboración de alimentos y así garantizar que estos sean inocuos (OMS, 2019).	Mediante un cuestionario con una escala de Likert.	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación y ambientes.</li> </ul>	Escala Ordinal  ✓ Alto 37-56 ✓ Medio 18-36 ✓ Bajo 0-17
			Higiene y desinfección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes limpios.</li> <li>• Utensilios y equipos limpios.</li> <li>• Gestión de residuos.</li> <li>• Ausencia de plagas.</li> </ul>	
			Preparación de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de agua tratada.</li> <li>• Características de los alimentos.</li> </ul>	
			Higiene del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apariencia del personal.</li> </ul>	
			Medidas de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención ante eventos adversos.</li> </ul>	
Nivel de satisfacción de los comensales	Percepción que tiene el usuario sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas (Schiffman y Kanuk 2008).	Mediante un cuestionario con una escala de Likert.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apariencia de equipos.</li> <li>• Apariencia de utensilios.</li> <li>• Apariencia del personal.</li> </ul>	Escala Ordinal  ✓ Alto 37-56 ✓ Medio 18-36 ✓ Bajo 0-17
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación del servicio de manera correcta y efectiva.</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención oportuna.</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades del personal para inspirar confianza.</li> <li>• Conocimientos.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de expectativas.</li> </ul>	

## **2.3.Población, muestra, muestreo y criterios de selección**

### **2.3.1. Población:**

Se denomina población al conjunto de sujetos de quienes se quiere estudiar ciertos datos y que además cumplen ciertos criterios. Esta población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información (Tomás, 2009). En esta investigación se trabajó con una población de 400 comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food como población en este estudio.

### **2.3.2. Muestra:**

Para Tomás (2009), la muestra es una parte que se escoge de la población para poder observar el fenómeno a estudiar y del cual se obtiene conclusiones generales a toda la población. La muestra en la investigación estuvo constituida por 80 comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food que tienen 3 años utilizando el servicio.

### **2.3.3. Muestreo:**

El muestreo es el método que se emplea para obtener una muestra adecuada que nos dé una noción de las características básicas de la población (Tomás, 2009). En la presente investigación, la muestra se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir, se seleccionó a los comensales siguiendo determinados criterios, de manera que no todos tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra. (Tomás, 2009). Se optó por este tipo de muestreo debido a las facilidades de la empresa en la cual se realizó la investigación.



#### **2.3.4. Unidad de análisis:**

Los comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food.

#### **2.3.5. Criterios de inclusión:**

Los criterios de inclusión son aquellos que permiten determinar las características que tendrá la población del estudio. (Ruiz, 2004). En esta investigación se consideró los siguientes:

- ✓ Comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food que tengan 3 años utilizando el servicio
- ✓ Comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food que desean participar en la investigación.

#### **2.3.6. Criterios de exclusión:**

Los criterios de exclusión son aquellos que no pueden participar de la investigación ya que no cumplen con los criterios de inclusión (Ruiz, 2004). Para la investigación se consideró los siguientes:

- ✓ Comensales del Concesionario de alimentos Yurisa Catering & food que no estén de acuerdo en participar del estudio.
- ✓ Comensales del Concesionario de alimentos Yurisa Catering & food que tengan menos de 3 años utilizando el servicio.
- ✓ Comensales del Concesionario de alimentos Yurisa Catering & food que no sepan leer ni escribir.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas:**

En el estudio, la técnica empleada para la variable “Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & Food” fue la encuesta, con la cual se trató de obtener la información de manera sistémica y ordenada (Díaz, 2001). Para la variable “Nivel de satisfacción de los comensales” también se utilizó la técnica de la encuesta.

### **2.4.2. Instrumentos:**

El instrumento para recolectar los datos con respecto a la variable “Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & Food” fue el cuestionario, documento donde se muestran las preguntas o afirmaciones, y sobre el que se consignan las respuestas. (Díaz, 2001). Dicho cuestionario fue elaborado con 14 ítems, utilizando una escala de Likert para la calificación, con un puntaje asignado de 1 a 4, donde 4 es “Totalmente de acuerdo”, 3 es “de acuerdo”, 2 es “en desacuerdo” y 1 es “Totalmente en desacuerdo” (ANEXO 1). Para la variable “Nivel de satisfacción de los comensales” también se aplicó un cuestionario con 14 ítems utilizando una escala de Likert para la calificación, con un puntaje asignado de 1 a 4, donde 4 es “muy satisfecho”, 3 es “satisfecho”, 2 “insatisfecho” y 1 “muy insatisfecho”. (ANEXO 2)

### **2.4.3. Validez:**

La validez según Ospino (2007) es el grado en que un determinado instrumento mide la variable en estudio. Para ello, se elaboró dos cuestionarios que fueron sometidos a evaluación por juicio de expertos. Se tomó en cuenta las dimensiones de cada variable en estudio para la

elaboración de los ítems y su respectiva calificación en la matriz de validación (ANEXO 3).

La evaluación de los cuestionarios estuvo a cargo de tres licenciados en Nutrición.

### **CUADRO 1**

*Datos de los expertos que evaluaron los instrumentos*

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>
Mg. Amaya García María Esther	Licenciada en Nutrición y Dietética Magister en docencia universitaria Especialista en gestión y administración en nutrición
Mg. Rodríguez Hidalgo Lilia Rosario	Licenciada en Nutrición Magister en docencia universitaria
Mg. Arista Montes Yasdina	Licenciada en Nutrición Magister en salud pública

Los instrumentos a su vez, se evaluaron de acuerdo a la Validez de Aiken (ANEXO 4), método que se enfoca en la relevancia ítem-constructo y además toma en cuenta el número de expertos (Galicia, Balderrama, Navarro, 2017).

El instrumento denominado “Encuesta de buenas prácticas de manipulación de alimentos” tuvo una validación de 0.992 lo que equivale a una validez fuerte para ser aplicado (ANEXO 5). A su vez, el instrumento denominado “Encuesta de satisfacción a los comensales” tuvo una validación de 0.984 equivalente a una validez fuerte (ANEXO 6)

#### 2.4.4. Confiabilidad

Ospino (2007) refiere que la confiabilidad del instrumento es el grado en que se aplica repetitivamente un instrumento y este produce resultados iguales. En el presente estudio se aplicó los dos instrumentos a una muestra piloto de 30 comensales (ANEXO 7). Para conseguir la confiabilidad del instrumento “Encuesta de buenas prácticas de manipulación de alimentos”, se aplicó el coeficiente Alfa de Cron Bach, cuyo resultado fue de 0.798, valor aceptable que se encuentra por encima del valor mínimo (0.700). Con respecto al instrumento “Encuesta de satisfacción a los comensales”, el valor del Alfa de Cron Bach fue de 0.796, valor aceptable que confirma la confiabilidad para la aplicación del instrumento. Estos resultados se obtuvieron mediante el sistema estadístico de análisis SPSS (ANEXO 8)

##### CUADRO 2

*Estadísticas de fiabilidad “Encuesta de buenas prácticas de manipulación de alimentos”*

Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
,798	14

##### CUADRO 3

*Estadísticas de fiabilidad “Encuesta de satisfacción a los comensales”*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,768	14

## **2.5.Procedimiento**

Para poder iniciar con la recolección de datos, se procedió a realizar las coordinaciones necesarias y de esta manera solicitar la autorización al gerente del concesionario de alimentos “Yurisa Catering & Food” (ANEXO 9). Luego de obtener dicha autorización, se empezó a identificar la muestra de 80 comensales, que fueron seleccionados según la accesibilidad que brindó la empresa, además se les explicó el propósito de la investigación solicitándoles el consentimiento informado para ser incluidos en ella (ANEXO 10). Acto seguido, se procedió a aplicar los cuestionarios en el comedor de la empresa. Los datos fueron recolectados en dos días debido a los diferentes horarios de los comensales. Luego de aplicar los cuestionarios a cada comensal, con la información obtenida se elaboró una base de datos en el programa de Microsoft Excel (ANEXO 11) para luego ser procesados en el programa estadístico SPSS y de esta manera obtener las tablas de resultados.

## **2.6.Método de análisis de datos**

Para procesar los datos que se recolectaron en la investigación, se empleó el análisis estadístico descriptivo e inferencial, para después ser procesados a través del programa de cálculo Microsoft Excel 2016 y el por consiguiente en el programa software de estadística SPSS versión 25, tomando en cuenta las pruebas paramétricas y no paramétricas con sus respectivas pruebas de significancia.

Estadística descriptiva:

Alvarado (2008) define la estadística descriptiva como el conjunto de técnicas que tienen por objetivo analizar, describir e interpretar los datos que se recolectan en la investigación en estudio, y de esta manera poder obtener conclusiones y tomar decisiones. En este estudio se utilizó una tabla de distribución de frecuencia para obtener el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura y una tabla de frecuencia para el nivel de satisfacción de los comensales. La distribución de frecuencia es un mecanismo para agrupar datos en categorías que muestran el

número de observaciones, determinando la proporción que representan sobre la muestra (Mendoza, 2008). Estas tablas fueron obtenidas mediante el programa SPSS versión 23.

Estadística inferencial:

La estadística inferencial investiga a una determinada población con los datos obtenidos de una muestra para luego sacar conclusiones con respecto a ella (Salazar, 2018). Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra en estudio fue mayor a 50 individuos. Esta prueba permite evidenciar si un conjunto de datos puede ser considerado o no proveniente de una distribución normal (Bernal, 2014). Los resultados nos indicaron una distribución no normal ( $p < 0.5$ ), por ello se decidió utilizar el coeficiente Rho de Spearman, prueba estadística no paramétrica de la correlación de rango que mide la fuerza y la dirección de la asociación entre las dos variables que se estudian, teniendo como objetivo obtener un nivel de significancia de  $p < 0.05$  (Rodríguez J. 2014). La fórmula que se utiliza para el coeficiente Rho de Spearman es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

## 2.7. Aspectos éticos

Uno de los principios éticos más importantes, que se tuvo en consideración en la presente investigación, fue el respeto a las personas de forma autónoma, dándole importancia y valor a sus opiniones. Así mismo se tomó en cuenta el principio ético de la beneficencia, en el sentido de no lastimar a ningún participante en la investigación, tal como lo dice el mandamiento Hipocrático “no hacer daño”, pero sí generar al máximo beneficios para ellos. Por último se consideró el principio ético de la justicia, teniendo en cuenta que los beneficios de esta investigación puedan ser accesibles, tanto para cada participante en la investigación como también para participantes en nuevas investigaciones subsecuentes a esta. Todo lo anterior expuesto se fundamenta el Informe Belmont (1978).

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos:

**TABLA 1**

*Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food. 2019*

---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	57	71,3
	Medio	23	28,8
	Total	80	100,0

---

En la tabla 1 se observa, del total de encuestados (80), que el 71.3% considera que el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura es alto, seguido del 28.8 % que manifiesta que es medio.

**TABLA 2**

*Nivel de satisfacción de los comensales del concesionario de alimentos  
Yurisa Catering & food. 2019*

---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	46	57,5
	Medio	34	42,5
	Total	80	100,0

---

En la tabla 2 se puede observar que el 57.5% de comensales encuestados presenta un nivel de satisfacción alto, mientras que un 42.5 % presenta un nivel de satisfacción medio.



## Resultados inferenciales:

**TABLA 3**

*Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smimov para relacionar el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura y las dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la satisfacción de los comensales. 2019.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Buenas prácticas manufactura	,139	80	,001
Satisfacción comensal	,109	80	,020
Dimensión: Tangibilidad	,152	80	,000
Dimensión: Confiabilidad	,137	80	,001
Dimensión: Capacidad de respuesta	,153	80	,000
Dimensión: Seguridad	,172	80	,000
Dimensión: Empatía	,188	80	,000

En la tabla 3 se observa la prueba de normalidad, indicando que el nivel de significancia de la variable Buenas prácticas de manufactura(0.001) y las dimensiones de la satisfacción de los comensales ( tangibilidad=0.00, confiabilidad=0.001, capacidad de respuesta=0.000, seguridad=0.000 y empatía=0.000 ) son menores al nivel de significancia estándar del 5% (0.05); por lo tanto no tienen una distribución normal, esto indica que utilizaremos la prueba de correlación de Spearman para encontrar la relación entre las variable y las dimensiones en estudio.

**TABLA 4**

*Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensión tangibilidad de la satisfacción de los comensales. 2019*

Rho de Spearman		Buenas prácticas manufactura	Dimensión: Tangibilidad
Buenas prácticas manufactura	Coefficiente de correlación	1,000	,505**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Dimensión: Tangibilidad	Coefficiente de correlación	,505**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

En la tabla 4 se observa que entre las buenas prácticas de manufactura y la dimensión “Tangibilidad” de la Satisfacción de los comensales, el valor de rho es 0.505 indicando una correlación directa de nivel moderada con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , menor que el nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ), evidenciando una correlación significativa entre ambos puntos.

**TABLA 5**

*Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensión confiabilidad de la satisfacción de los comensales. 2019*

Rho de Spearman		Buenas prácticas manufactura	Dimensión: Confiabilidad
Buenas prácticas manufactura	Coefficiente de correlación	1,000	,572**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Dimensión: Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,572**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

En la tabla 5 se puede evidenciar que entre las buenas prácticas de manufactura y la dimensión “Confiabilidad” de la Satisfacción de los comensales el valor de rho es 0.572 indicando una correlación directa de nivel moderada con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , menor que el nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ), evidenciando una correlación significativa entre ambos puntos.

**TABLA 6**

*Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los comensales. 2019*

Rho de Spearman		Buenas prácticas manufactura	Dimensión: Capacidad de respuesta
Buenas prácticas manufactura	Coefficiente de correlación	1,000	,566**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Dimensión: Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,566**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

En la tabla 6 se observa que entre las buenas prácticas de manufactura y la dimensión “Capacidad de respuesta” de la Satisfacción comensal el valor de rho es 0.566 indicando una correlación directa de nivel moderada con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , menor que el nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ), evidenciando una correlación significativa entre ambos puntos.

**TABLA 7**

*Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensión seguridad de la satisfacción de los comensales. 2019*

Rho de Spearman		Buenas prácticas manufactura	Dimensión: Seguridad
Buenas prácticas manufactura	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Dimensión: Seguridad	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

En la tabla 7 se puede apreciar que entre las buenas prácticas de manufactura y la dimensión “Seguridad” de la Satisfacción comensal el valor de rho es 0.575 indicando una correlación directa de nivel moderada con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , menor que el nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ), evidenciando una correlación significativa entre ambos puntos.

**TABLA 8**

*Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensión empatía de la satisfacción de los comensales. 2019*

Rho de Spearman		Buenas prácticas manufactura	Dimensión: Empatía
Buenas prácticas manufactura	Coefficiente de correlación	1,000	,530**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Dimensión: Empatía	Coefficiente de correlación	,530**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

En la tabla 8 se observa que entre las buenas prácticas de manufactura y la dimensión “Empatía” de la Satisfacción comensal el valor de rho es 0.530 indicando una correlación directa de nivel moderada con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , menor que el nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ), evidenciando una correlación significativa entre ambos puntos

## Contrastación de la hipótesis

### Hipótesis estadística:

**H1:** Existe una relación significativa entre el nivel de cumplimientos de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales.

**H0:** No existe una relación significativa entre el nivel de cumplimientos de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales.

**TABLA 9**

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para relacionar el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Buenas prácticas de manufactura	,139	80	,001
Satisfacción de comensales	,109	80	,020

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 9 se observa la prueba de normalidad, indicando que el nivel de significancia de las dos variables (BPM= 0.001, satisfacción de comensales= 0.020) son menores al nivel de significancia estándar del 5% (0.05); por lo tanto, podemos comprobar que ambas variables no tienen una distribución normal, esto indica que utilizaremos la prueba de correlación de Spearman para encontrar la relación entre las variables en estudio.

**TABLA 10**

Correlación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019

		Buenas prácticas de manufactura		Satisfacción de comensales	
Rho de Spearman	Buenas prácticas de manufactura	Coefficiente de correlación	1,000	,712**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	80	80	
Spearman	Satisfacción de comensales	Coefficiente de correlación	,712**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	80	80	

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

En la tabla 10 se observa que existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. ( $p= 0.000 < 0.050$ , coeficiente es 0.712).



#### **IV. DISCUSIÓN**

En nuestro país existe la norma de salud N° 26842 y el decreto legislativo N° 1062, la cual tiene un objetivo bien definido que es garantizar que todos los alimentos que consume la población sean inocuos, estos minuciosamente supervisados en toda la cadena alimentaria, y de esta manera proteger la vida y salud de las personas. En base a ella, esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales.

En la presente investigación, se obtuvo resultados del nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food, encontrando que el 71.3% de comensales encuestados considera que el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura es alto y el 28.8 % considera que es medio (TABLA 1). Estos porcentajes pueden ser indicativos de que el personal realmente está capacitado en base a las normas estipuladas para asegurar la inocuidad de los alimentos, pero se podría complementar con otros estudios para asegurar esta afirmación. En tal sentido podemos comparar estos resultados con la investigación no experimental de Ochoa et al. (2015) en la que se encontró que el personal del comedor de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle sí aplica las buenas prácticas de manufactura en un 95%; sin embargo al aplicar la ficha de chequeo del MINSA se puede apreciar que la realidad es otra al observarse que no existe el cumplimiento de estas, tomando en cuenta las normas de buenas prácticas de manufactura ya establecidas en nuestro país. Es bien sabido que las buenas prácticas de manufactura es importante en todas las fases de producción (Armendariz, 2019), y su fin es asegurar la inocuidad de los alimentos (OPS, 2019), estos resultados obtenidos en la investigación nos dan un mejor panorama de la situación en que se encuentra el concesionario de alimentos y con la cual se puede tomar ciertas acciones para mejorar.

Con respecto al nivel de satisfacción de los comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food, se encontró que un 57.5% tiene un nivel de satisfacción alto y el 42.5 % considera que es medio (TABLA 2). Estos resultados nos dan una idea de las condiciones en las que se encuentra el concesionario de

alimentos, observando que los comensales tienen una percepción positiva ante el servicio que se les ofrece pero aún se puede seguir mejorando. Podemos comparar estos resultados con la investigación descriptiva de Villalba (2016) en la cual se aplicó una encuesta a los comensales de tres restaurantes, obteniendo como resultados que todos los clientes se encuentran satisfechos, pero a la vez se identificó los puntos más débiles en cada establecimiento como la presentación de bebidas, el tiempo de servicio y la amabilidad y respeto del personal. En tal sentido estos resultados nos sirven para poder formular una propuesta de mejora.

Por otro lado, al relacionar el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food con las dimensiones de la satisfacción de los comensales, los resultados obtenidos indicaron que entre las buenas prácticas de manufactura y la dimensión “Tangibilidad” de la satisfacción de los comensales existe una correlación directa de nivel moderada  $\rho = 0.505$  (TABLA 4), de modo que mejorando el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura también mejorará la dimensión “Tangibilidad”, este último refiriéndose a cuan satisfechos están los comensales con respecto a la imagen física del servicio que brinda la empresa. Las buenas prácticas de manufactura y la dimensión “Confiabilidad” de la Satisfacción de los comensales indican una correlación directa de nivel moderada  $\rho = 0.572$  (TABLA 5), pudiendo evidenciar que si se mejora el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, también mejorará la dimensión “confiabilidad” de la satisfacción del comensal, que se refiere al buen servicio que se brinda desde un principio y el esfuerzo que se realiza para cumplir con las promesas ofrecidas a sus comensales. Entre las buenas prácticas de manufactura y la dimensión “Capacidad de respuesta” de la Satisfacción de los comensales el valor de  $\rho$  es 0.566 indicando una correlación directa de nivel moderada (TABLA 6). Esto quiere decir que al mejorar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura también se mejorará la dimensión “capacidad de respuesta” de la satisfacción del comensal, de tal manera que se evidenciará que los trabajadores de la empresa responden adecuadamente según lo solicitado. Las buenas prácticas de manufactura y la dimensión “Seguridad” de la satisfacción de los comensales nos muestran una correlación directa de nivel moderada  $\rho = 0.575$  (TABLA 7). Esto indica que al mejorar las buenas prácticas de manufactura también se mejorarán aspectos que implican la

dimensión “seguridad” de la satisfacción del comensal, como por ejemplo las actitudes del personal para brindar un servicio cortés. Y por último, las buenas prácticas de manufactura y la dimensión “Empatía” de la Satisfacción de los comensales evidencian una correlación directa de nivel moderada rho es 0.530 (TABLA 8), es decir, cuanto mejor sea el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, mejores resultados se obtendrán en cuanto a la dimensión “empatía” de la satisfacción del comensal. Todas las dimensiones de la satisfacción de los comensales que fueron relacionadas con la variable Buenas prácticas de manufactura presentaron un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , menor que el nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ), poniendo en evidencia una correlación significativa entre ellas. En tal sentido no se encontró investigaciones relacionadas con este objetivo, pero se puede deducir que las buenas prácticas de manufactura son sumamente importantes para mejorar cada una de las dimensiones de la satisfacción de los comensales.

Por último, se muestra los resultados que fundamentan el objetivo principal y la hipótesis de la investigación ya que se observa que existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. ( $p = 0.000 < 0.050$ , coeficiente es 0.707) (TABLA 10) de tal manera que mejorando el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura se mejorará también el nivel de satisfacción de los comensales. Al contrastar este resultado con la investigación descriptiva de Shaca (2018) cuyo objetivo fue investigar el proceso de manipulación de alimentos en los establecimientos y su importancia en la satisfacción de los clientes, podemos decir que son semejantes, ya que en ambas investigaciones se deduce que las buenas prácticas de manufactura son de gran importancia para mejorar la satisfacción de los comensales, buscando ofrecer un buen servicio. De igual manera, concuerda con la investigación de León (2014) ya que llegó a la conclusión de que la falta de buenas prácticas de manipulación de alimentos en la empresa, influye negativamente en la calidad del servicio que se ofrece.

## V. CONCLUSIONES

- El nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food tiene una relación significativa con el nivel de satisfacción de los comensales ( $p= 0.000 < 0.050$ , coeficiente es 0.707).
- El concesionario de alimentos Yurisa Catering & food tiene un nivel alto en cuanto al cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, respaldado por el 71.3% de comensales que así lo afirman.
- El nivel de satisfacción de los comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food es alto, con un 57.5% de comensales que lo confirman en las encuestas.
- El nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food tiene relación con las dimensiones tangibilidad ( $\rho=0.505$ ), confiabilidad ( $\rho=0.572$ ), capacidad de respuesta ( $\rho=0.566$ ), seguridad ( $\rho=0.575$ ) y empatía ( $\rho=0.530$ ) de la satisfacción de los comensales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al concesionario de alimentos Yurisa Catering & food:

- Mejorar el desempeño y la eficacia de la empresa implementando un Sistema de Gestión de la Calidad que tenga como base la planificación, organización, ejecución y control de los procesos.
- Verificar el cumplimiento del sistema de Gestión de la Calidad de manera periódica, a través de auditorías internas que evidencien resultados positivos para la empresa y sus comensales.
- Optimizar el servicio que se brinda e incrementar la satisfacción de los comensales, revisando y ajustando el manual de Buenas Prácticas de Manufactura acorde a las necesidades de la empresa, y respectivamente compartirlo y ejecutarlo con sus colaboradores.
- Medir el nivel de satisfacción del comensal periódicamente, aplicando los instrumentos elaborados en la investigación, u otro que incluya las buenas prácticas de manufactura en su contenido.
- Extender la presente investigación como objeto de estudio relacionados con otros temas, con el fin de lograr más aportaciones científicas en el rubro de alimentación.

## REFERENCIAS

- Alvarado, L. (2008). Fundamentos de inferencia estadística. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=3uhUqvF0\\_84C&pg=PA17&dq=estadistica+descriptiva+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiKrdy8nMrmAhXhLLkGHb3xBXsQ6AEIKDAA#v=onepage&q=estadistica%20descriptiva%20definicion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=3uhUqvF0_84C&pg=PA17&dq=estadistica+descriptiva+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiKrdy8nMrmAhXhLLkGHb3xBXsQ6AEIKDAA#v=onepage&q=estadistica%20descriptiva%20definicion&f=false)
- Armendariz, J. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e Higiene alimentarias* (2da ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo SA
- Bares y restaurantes intervenidos en los últimos meses (20 de noviembre del 2019). La Industria. Recuperado de: <http://laindustria.pe/nota/11866-bares-y-restaurantes-intervenidos-en-los-ltimos-meses>
- Bernal, E. (2014). Bioestadística básica para investigadores con SPSS. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=4ZIpAwAAQBAJ&pg=PA26&dq=Seg%C3%BAAn+an%C3%A1lisis+estad%C3%ADsticos+de+los+resultados+de+la+prueba+nos+muestra+si+rechazar%C3%ADamos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi4\\_4\\_SoZPmAhXPrFkKHbQzCtwQ6AEIKDAA#v=onepage&q=prueba%20de%20normalidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=4ZIpAwAAQBAJ&pg=PA26&dq=Seg%C3%BAAn+an%C3%A1lisis+estad%C3%ADsticos+de+los+resultados+de+la+prueba+nos+muestra+si+rechazar%C3%ADamos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi4_4_SoZPmAhXPrFkKHbQzCtwQ6AEIKDAA#v=onepage&q=prueba%20de%20normalidad&f=false)
- Decreto Legislativo N° 1062, que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos; 28 de junio de 2008.
- Díaz, A., y Uría, R. (2009). *Buenas Prácticas de Manufactura. Una guía para pequeños y medianos agroempresarios*. Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura.
- Díaz, V. (2001). Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=kER9q4koSnYC&pg=PA13&dq=encuesta+definicion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwipu8673fkAhUGjVkJHfJBDm0Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>
- DIGESA-MINSA (2016). Política Nacional de Inocuidad alimentaria. Recuperado de: [http://www.digesa.minsa.gob.pe/compial/archivos/Politica\\_Nacional\\_Inocuidad\\_Alimentos.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/compial/archivos/Politica_Nacional_Inocuidad_Alimentos.pdf)

- Drucker, P. (2014). El ejecutivo eficaz. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=BqKaAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=DRUCKER,+P.++El+Ejecutivo+Eficaz.&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjs86Pa\\_TkAhXQMd8KHfKrDZcQ6AEINzAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BqKaAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=DRUCKER,+P.++El+Ejecutivo+Eficaz.&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjs86Pa_TkAhXQMd8KHfKrDZcQ6AEINzAC#v=onepage&q&f=false)
- Estadística Perú. (2009). ¿Existe satisfacción del cliente? [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://estadisticaperu.blogspot.com/2009/07/existe-satisfaccion-del-cliente.html>
- FAO, OMS, OPS. (2019). *Inocuidad de alimentos, un asunto de todos*. Food safety day.
- Galicia, L., Balderrama, J., y Navarro, R. (2017). Content validity by experts judgment: Proposal for a virtual tool. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-61802017000300042](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802017000300042)
- Gonzales, C., Tello, A., y Vega, F. (2017). *Estudio de los determinantes de la satisfacción del cliente en universidades privadas: análisis de los comedores universitarios de la PUCP* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- ICOR FOOD. (2017). Concesionario de alimentos ¿Por qué existen? Lima. Recuperado de: <https://www.icorfood.com.pe/concesionarios-de-alimentos-por-que-existen/>
- ICOR FOOD. 2017. Calidad de la alimentación en los concesionarios de alimentos. Lima. Recuperado de: <https://www.icorfood.com.pe/calidad-alimentacion-concesionarios-de-alimentos/>
- Informe Belmont (1978). Principios Éticos y Directrices para la Protección de sujetos humanos de investigación. Recuperado de: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/es/search/node/informe%20belmont>
- Kotler P. (6 edición) 2003. *Fundamentos de Marketing*. México: Editorial Pearson.
- León R. 2014. Buenas prácticas de manipulación y su influencia en la calidad del servicio de alimentación. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7096256>
- Mendoza L. (2 edición) 2008. *Herramientas de Estadística I*. Bogotá: Editorial Universal del Rosario.
- Ministerio de salud (2015). *Boletín epidemiológico. Enfermedades transmitidas por alimentos*. Dirección general de epidemiología. p. 676

- MINCETUR. (2008). Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos. Lima-Perú.
- Norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y afines. R.M. N° 363-2005-MINSA.
- Ochoa, K., Pérez, S., y Rodríguez, E. (2018). *Diagnóstico de las Buenas Prácticas de Manufactura en el Comedor Estudiantil de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima.
- OMS (2019). “Inocuidad de los alimentos”. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
- OPS (2019). Salud de los consumidores. Recuperado: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_topics&view=article&id=449&Itemid=72269&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_topics&view=article&id=449&Itemid=72269&lang=es)
- OPS. (2019). Buenas prácticas de manufactura BPM. [Página de internet]. Recuperado de: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10985:2015-buenas-practicas-agropecuarias-de-manufactura-bpm&Itemid=41496&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10985:2015-buenas-practicas-agropecuarias-de-manufactura-bpm&Itemid=41496&lang=es)
- Ospino J. (2007). Metodología de la investigación en ciencias de la salud. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Z0kx76jf88wC&pg=PA168&dq=validez+y+confiabilidad+de+los+instrumentos+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjgpO3ek73lAhWKv1kKHaucD5kQ6AEINTAC#v=onepage&q=validez%20y%20confiabilidad%20de%20los%20instrumentos%20definicion&f=false>
- Pacheco, G. (2015). *Evaluación de las condiciones de salubridad para la propuesta de implementación de un programa de capacitación en buenas prácticas de manipulación (bpm) en el área de elaboración de alimentos del comedor servicios alimenticios y afines s.a.c.* (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa.
- Paiva, C. (2008). The impact of food manufacturing practices on food borne diseases. Recuperado de: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1516-89132008000400020&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1516-89132008000400020&script=sci_arttext&tlng=es)



- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., y Oláh, J. (2019). *The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector*. Hungría. Recuperado de: <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1113>
- Portocarrero, A. (2016). *La calidad de servicios del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de ahorros y crédito Leon XIII-Oficina principal Trujillo*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo
- ¿Qué tan satisfecho está el consumidor peruano? (16 de marzo del 2016). El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/satisfecho-consumidor-peruano-descubrelo-213087-noticia/?ref=ecr>
- Ruiz, A. 2004. *Epidemiología clínica: investigación clínica aplicada*. Bogotá. Editorial Médica Panamericana.
- Rodriguez, J. (2014). Estadística aplicada II. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Q9nhBAAAQBAJ&pg=PA318&dq=El+coeficiente+de+correlaci%C3%B3n+de+Spearman+es+una+medida+no+param%C3%A9trica+de+la+correlaci%C3%B3n+de+rango&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjXgJHKyPLIAhXvtlkKHTthA2EQ6AEIQzAD#v=onepage&q=El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%20Spearman%20es%20una%20medida%20no%20param%C3%A9trica%20de%20la%20correlaci%C3%B3n%20de%20rango&f=false>
- Salazar, C. (2018). Fundamentos básicos de estadística. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Shaca, M. (2018). *El proceso de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración y su importancia en la Satisfacción de los clientes que visiten El Cantón Pelileo provincia Tungurahua*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato- Ecuador
- Speranza, M. (2014). *Aplicación del Sistema HACCP*. Bogotá: Editorial EAE.
- Schiffman, L., y Kanuk, L. (10 edición) 2010. *Comportamiento del consumidor*. México: Editorial Pearson.
- Tomás, J. (2009). Fundamentos de bioestadística y análisis de datos de enfermería. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=MHGap8IN124C&printsec=frontcover&dq=>

<https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&printsec=frontcover&dq=C%C3%B3mo+medir+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente+seg%C3%BAAn+la+ISO+9001:2000.+FC+Editorial&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiA5oCI4vTkAhUIXKwKHf2CC8sQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>

Toro, I., y Parra, R. (1 edición) 2006. *Método y conocimiento. Metodología de la investigación*. Medellín, Colombia:Fondo editorial Universidad EAFIT.

Vavra, T. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&printsec=frontcover&dq=C%C3%B3mo+medir+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente+seg%C3%BAAn+la+ISO+9001:2000.+FC+Editorial&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjF4ovPuNHmAhXrDbkGHURTAEUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=C%C3%B3mo%20medir%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20seg%C3%BAAn%20la%20ISO%209001%3A2000.%20FC%20Editorial&f=false>

Villalba, S. (2016). *Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q restaurant, y sugerencias de mejora* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito.

## ANEXOS

### Anexo 01: Cuestionario de buenas prácticas de manipulación de alimentos

El siguiente cuestionario, tiene como objetivo conocer el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos del concesionario de alimentos Yurisa Catering & Food la cual será utilizada con fines académicos en la investigación denominada “Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura y nivel de satisfacción de comensales. Concesionario de alimentos Yurisa Catering & food, 2019”.

**INSTRUCCIONES:** Evalúe los siguientes ítems, marcando con una X, donde 4 es “Totalmente de acuerdo”, 3 es “de acuerdo”, 2 es “en desacuerdo” y 1 es “Totalmente en desacuerdo”

		1	2	3	4
<b>Infraestructura</b>					
1	La ubicación del servicio de alimentación es adecuada				
2	La cocina cuenta con un ambiente adecuado ( ventilación, iluminación)				
<b>Higiene y desinfección</b>					
3	El Servicio de alimentación (cocina) siempre está limpia y ordenada				
4	El comedor siempre está limpio y ordenado				
5	Los platos, cubiertos, utensilios y otros equipos están en buen estado de conservación y limpios.				
6	El servicio de alimentación cuenta con contenedores de basura clasificados por colores				
7	No hay presencia de insectos ni roedores en el servicio de alimentación				
<b>Preparación de alimentos</b>					
8	Se utiliza agua potable para la preparación de los alimentos y agua hervida para las bebidas				
9	Los alimentos son de buena calidad, frescos y tienen buena presentación				
10	La cocción de los alimentos es adecuado				
11	La temperatura de los alimentos es adecuada al momento del servicio				
<b>Higiene del personal</b>					
12	El personal manipulador de alimentos cuenta con uniforme completo ( utilización de protección para el cabello, guantes, mascarilla)				
13	El personal manipulador de alimentos se observa ordenado, limpio y bien presentado				
<b>Medidas de seguridad</b>					
14	El servicio de alimentación cuenta con extintores contra incendios, botiquín, señalización contra sismos.				

## Anexo 02: Cuestionario de satisfacción de los comensales

El siguiente cuestionario, tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción del comensal del concesionario de alimentos Yurisa Catering & Food la cual será utilizada con fines académicos en la investigación denominada “Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura y nivel de satisfacción de comensales. Concesionario de alimentos Yurisa Catering & food, 2019”.

**INSTRUCCIONES:** Evalué los siguientes items, marcando con una X, donde 4 es “muy satisfecho”, 3 es “satisfecho”, 2 “insatisfecho” y 1 “muy insatisfecho”.

		1	2	3	4
<b>Tangibilidad</b>					
1	El servicio de alimentación tiene equipos de apariencia moderna (cocina, horno, licuadora, etc.)				
2	Los utensilios que emplean en el servicio de alimentación tienen buena apariencia( platos, cubiertos, vasos)				
3	Los empleados del servicio de alimentación tienen buena apariencia física( aseo personal, uniformes limpios)				
<b>Confiabilidad</b>					
4	Se cumple con la programación semanal de menús balanceados, sin modificaciones o errores				
5	El servicio de alimentación elabora y sirve la comida a tiempo, conforme a lo ofrecido en el contrato.				
6	Cuando tiene un problema con la comida, el servicio de alimentación muestran interés por resolverlo				
<b>Capacidad de respuesta</b>					
7	Los empleados del servicio de alimentación atienden rápidamente respetando el horario.				
8	El servicio de alimentación comunica oportunamente cuando ha concluido la atención				
9	Los empleados del servicio de alimentación responden correctamente las preguntas que se les hacen				
<b>Seguridad</b>					
10	Los alimentos ofrecidos inspira confianza para consumirlos ( alimentos frescos, limpios y seguros)				
11	El comportamiento de los empleados transmite confianza (aparentan gozar de buena salud)				
12	Los empleados del servicio de alimentación están bien capacitados para manipular alimentos				
<b>Empatía</b>					
13	Los empleados del servicio de alimentación son amables y respetuosos				
14	El servicio de alimentación se preocupa por mis intereses y necesidades.				

**Tu opinión es muy importante para nosotros. ¡GRACIAS por ayudarnos a mejorar!**

Anexo 03: Matriz de validación de instrumento

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

TÍTULO DE LA TESIS: Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del concesionario de alimentos Yurita Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Si		No		Entre el indicador y el ítem		Entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del concesionario de alimentos	Infraestructura y ambientes	Utilización de ambientes	La ubicación del servicio de alimentación es adecuada											
			La cocina cuenta con un ambiente adecuado (ventilación, iluminación)											
			La cocina siempre está limpia y ordenada											
			El comedor siempre está limpio y ordenado											
	Higiene y desinfección	Ambientes limpios	Atendidos y equipos limpios											
			Gestión de residuos											
	Preparación de alimentos	Atención de plagas	Ausencia de plagas											
			Preparación de agua tratada											
			Características de los alimentos											
			La cocción de los alimentos es adecuada											
Higiene personal del personal	Atención de plagas	La temperatura de los alimentos es adecuada al momento de servirlos												
		El personal manipulador de alimentos cuenta con uniforme completo (utilización de protección para el cabello, guantes, mascarilla)												
Medidas de higiene personal	Atención de plagas	El personal manipulador de alimentos se observa ordenado, limpio y bien presentado												
		El servicio de alimentación cuenta con estantes contra incendios, botiquín, señalización contra sismos.												

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Encuesta de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos"

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food.

**DIRIGIDO A:** Comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Alvarez, María, Yoiva, Esther

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Docencia Universitaria

**VALORACIÓN:**

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

  
FIRMA DEL EVALUADOR

**TÍTULO DE LA TESIS:** Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del concesionario de alimentos Yurica Catering & Food y el nivel de satisfacción de los comensales, 2019.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				OPORTUNIDAD DE RESPUESTA			RELACIÓN ENTRE LA VARIANTE O LA OPORTUNIDAD			RELACIÓN ENTRE LA MODIFICACIÓN Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE LA OPORTUNIDAD Y LA RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Nivel de satisfacción de los comensales	Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Tangibilidad	Apariencia de equipos	El servicio de alimentación tiene equipos de apariencia moderna (cocina, horno, etc.) <i>si, (cuchillos, platos, cubiertos, vasos)</i>												
			Apariencia de utensilios	Los utensilios que emplean en el servicio de alimentación tienen buena apariencia (platos, cubiertos, vasos)												
			Apariencia del personal	Los empleados del servicio de alimentación tienen buena apariencia física (aseo personal, uniformes limpios)												
Nivel de satisfacción de los comensales	Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Confiabilidad	Precisión de servicio	Se cumple con la programación semanal de menús, sin modificaciones o errores												
			Atención oportuna	El servicio de alimentación trabaja y sirve la comida a tiempo, conforme a lo ofrecido <i>si, (servicio de alimentación muestran interés por resolverlo)</i>												
			Capacidad de respuesta	Los empleados del servicio de alimentación atienden rápidamente las solicitudes <i>si, (servicio de alimentación comunica oportunamente cuando ha concluido la atención)</i>												
Nivel de satisfacción de los comensales	Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Seguridad	Fiabilidad del personal para inspirar confianza	Los empleados del servicio de alimentación responden correctamente las preguntas que se les hacen												
			Comportamiento	Los alimentos ofrecidos inspiran confianza para consumirlos (alimentos frescos, limpios y saludables)												
			Empatía	El comportamiento de los empleados transmite confianza <i>si, (servicio de alimentación está bien capacitado para manipular alimentos)</i>												
Nivel de satisfacción de los comensales	Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Empatía	Cumplimiento de expectativas	Los empleados del servicio de alimentación son amables y respetuosos												
			Atención oportuna	El servicio de alimentación se preocupa por mis intereses y necesidades												
			Capacidad de respuesta	El servicio de alimentación se preocupa por mis intereses y necesidades												

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Encuesta de satisfacción de los comensales"

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de satisfacción de los comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food

**DIRIGIDO A:** Comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Arroya, Janie, María, Esther

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Docencia Universitaria

**VALORACIÓN:**

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

  
FIRMA DEL EVALUADOR



1  
2

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**  
 TÍTULO DE LA TESIS: Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del concesionario de alimentos Tuma Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
				Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca			
Procedimientos que se aplican en la elaboración de alimentos para garantizar que estos sean seguros	Infraestructura/ambientes	Alocación de la utilización del servicio de alimentación es adecuada	La cocina cuenta con un ambiente adecuado ( ventilación, iluminación)	X										
			La cocina siempre está limpia y ordenada			X								
			El comedor siempre está limpio y ordenado				X							
			Los platos, cubiertos, vasos y otros equipos están en buen estado de conservación y limpios.					X						
Preparación de los alimentos	Cuidado de la higiene y salud del personal	El servicio de alimentación cuenta con comederos de basura	No hay presencia de insectos ni roedores en el servicio de alimentación					X						
			Se utiliza agua potable para la preparación de los alimentos y bebidas						X					
			Los alimentos son frescos y tienen buena presentación							X				
			La coccción de los alimentos es adecuada								X			
Higiene personal	Adecuada	La temperatura de los alimentos es adecuada al momento de servirlos	El personal manipulador de alimentos cuenta con uniformes completos ( utilización de protección para el cabello, guantes, mascarilla)							X				
			El personal manipulador de alimentos se observa ordenado, limpio y bien presentado									X		
			El servicio de alimentación cuenta con extintores contra incendios, botiquín, señalización contra sismos.										X	
														X

REGIÓN CALLE BETA 2  
 Calle BETA 2, Urb. BETA 2  
 Tuma, Cantón Tuma, Provincia de Tumbucá  
 Tuma Catering & Food

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Encuesta de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos"

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food.

**DIRIGIDO A:** Comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Edgardo Ricardo Pita R.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister.

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--	-------	------	----------

REGIONAL LA LIBRETIADA  
Comunidad de la Libertad  
*[Firma]*  
Magister Edgardo Pita R.  
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
Magister Edgardo Pita R.

**TÍTULO DE LA TESIS:** Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del concesionario de alimentos Yujasa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales, 2019.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Más frecuente	Menos frecuente	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA							
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Nivel de satisfacción de los comensales relacion con sus expectativas	Tangibilidad	Apariencia de equipos	El servicio de alimentación tiene equipos de apariencia moderna (sillas, mesas, etc.)			X				X									
				Apariencia de utensilios	Los utensilios que emplean en el servicio de alimentación tienen buena apariencia (platos, cubiertos, vasos)			X				X							
						Apariencia del personal	Los empleados del servicio de alimentación tienen buena apariencia física (aseo personal, uniformes limpios)			X				X					
Confiable	Prestación de servicio de mayor exactitud o errores	El servicio de alimentación atiende con la programación: puntual de inicio, sin faltas, sin errores de atención			X						X								
			Atención oportuna	El servicio de alimentación atiende oportunamente cuando ha concluido la atención			X				X								
					Capacidad de respuesta	Los empleados del servicio de alimentación responden correctamente las preguntas que se les hacen			X				X						
Seguridad	Habilidades del personal para inspirar confianza	Los alimentos ofrecidos inspiran confianza para consumidores (alimentos frescos, limpios y seguros)					X				X								
			Cumplimiento de expectativas	El comportamiento de los empleados transmite confianza			X				X								
					Empatía	Los empleados del servicio de alimentación están bien capacitados para manejar alimentos			X				X						
Empatía	Los empleados del servicio de alimentación son amables y respetuosos	El servicio de alimentación se preocupa por sus intereses y necesidades					X				X								
			Empatía	El servicio de alimentación se preocupa por sus intereses y necesidades	El servicio de alimentación se preocupa por sus intereses y necesidades			X				X							

FIRMAS Y SELLOS  
 Autorización de la Tesis  
 Autorización del Encargado del Proyecto  
 Autorización del Encargado del Proyecto

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Encuesta de satisfacción de los comensales"

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de satisfacción de los comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food


**DIRIGIDO A:** Comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Rodríguez Hidalgo Alica R.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

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

REGISTRADO  
Gestión de Recursos Humanos  
  
Mg. Lilia Renán Rodríguez Hidalgo  
Magister en Gestión de Recursos Humanos  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**  
 TÍTULO DE LA TESIS: Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del concesionario de alimentos Yurisa Catering & Food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA												CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Tratamiento de		En el momento		En el momento		Tratamiento de		Tratamiento de		Tratamiento de		Tratamiento de		Tratamiento de		Tratamiento de									
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO										
Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del concesionario de alimentos	Infraestructura	Ambientes limpios.	La ubicación del servicio de alimentación es adecuada	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓											
			La cocina cuenta con un ambiente adecuado ( ventilación, iluminación)	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									
			La cocina siempre está limpia y ordenada	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									
			El comedor siempre está limpio y ordenado	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									
Preparación de alimentos	Higiene y desinfección	Utensilios y equipos limpios.	Los platos, cubiertos, utensilios y otros equipos están en buen estado de conservación y limpios.	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓											
			El servicio de alimentación cuenta con contenedores de basura	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									
			No hay presencia de insectos ni roedores en el servicio de alimentación	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									
			Se utiliza agua potable para la preparación de los alimentos y bebidas.	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									
Higiene personal	Medidas de seguridad	Prevención ante eventos adversos	Los alimentos son frescos y tienen buena presentación	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓											
			La cocción de los alimentos es adecuada	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									
			La temperatura de los alimentos es adecuada al momento de servicio	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									
			El personal manipulador de alimentos cuenta con uniforme completo y utilización de protección para el cabello, guantes, mascarilla)	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									
Medidas de seguridad	Prevención ante eventos adversos	Seguridad	El personal manipulador de alimentos se observa ordenado, limpio y bien presentado	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓											
			El servicio de alimentación cuenta con extintores contra incendios, botiquín, señalización contra sismos.	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									
				✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									
				✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓									

*[Firma]*  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Encuesta de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos"

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food.

**DIRIGIDO A:** Comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ARISTA HORTAL YASMINA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRA EN SALUD PÚBLICA

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--	-------	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR



**TÍTULO DE LA TESIS:** Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del concesionario de alimentos Yurtia Catering & food y el nivel de satisfacción de los consumidores, 2019

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				OPCIONES DE RESPUESTA			RELACION ENTRE LA MARCA Y LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR				RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN LA RESPUESTA									
				SI	NO	OTRO	SI	NO	OTRO	SI	NO	OTRO	SI	NO	OTRO					
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Fidelidad	Apariencia de equipos	El servicio de alimentación tiene equipos de apariencia moderna (cuchillo, horno, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Confiable	Apariencia de alimentos	Los utensilios que emplean en el servicio de alimentación tienen buena apariencia (platos, cubiertos, vasos)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Confiable	Apariencia del personal	Los empleados del servicio de alimentación tienen buena apariencia física (aseo personal, uniformes limpios)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Confiable	Prestación de servicio	El servicio cumple con la programación semanal de menú, sin modificaciones o errores	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Capacidad de respuesta	Atención oportuna	El servicio de alimentación atiende y sirve la comida a tiempo, sin demoras o retrasos	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Seguridad	Higiene personal	Los empleados del servicio de alimentación atienden rápidamente	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Seguridad	Conocimiento	El servicio de alimentación comienza oportunamente cuando ha concluido la atención	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Seguridad	Confianza	Los alimentos ofrecidos inspiran confianza para consumidores (alimentos frescos, limpios y seguros)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Seguridad	Conocimiento	El comportamiento de los empleados transmite confianza	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Empatía	Cumplimiento de expectativas	Los empleados del servicio de alimentación están bien capacitados para manipular alimentos en frío y calientes	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Empatía	Cumplimiento de expectativas	Los empleados del servicio de alimentación son amables y respetuosos	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas	Empatía	Cumplimiento de expectativas	El servicio de alimentación se preocupa por sus intereses y necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Encuesta de satisfacción de los comensales"

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de satisfacción de los comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food

**DIRIGIDO A:** Comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** AREITA MONTE VALDIVIA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN SAUO PUNICO

**VALORACIÓN:**

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



**FIRMA DEL EVALUADOR**



Anexo 04: Ficha de validez de aiken

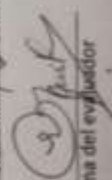
**FORMA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS**


**DATOS:**  
 Nombre del instrumento: "Encuesta de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos"  
 Autor del instrumento: Isabel Terroza Acosta  
 Título de la investigación: "Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del consumidor de alimentos Yuhua Cooking & food y el nivel de satisfacción de los comensales, 2019"

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anótalo en la columna de observaciones.

ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
<b>INFRAESTRUCTURA.</b>					
1. La ubicación del servicio de alimentación es adecuada				/	
2. La cocina cuenta con un ambiente adecuado (ventilación, iluminación)				/	
<b>HIGIENE Y DESINFECCION</b>					
3. La cocina siempre está limpia y ordenada				/	
4. El comedor siempre está limpio y ordenado				/	
5. Los platos, cubiertos, vasos y otros equipos están en buen estado de conservación y limpieza.				/	
6. El servicio de alimentación cuenta con contenedores de basura				/	
7. No hay presencia de insectos ni roedores en el servicio de alimentación.				/	
<b>PREPARACION DE ALIMENTOS</b>					
8. Se utiliza agua potable para la preparación de los alimentos y bebidas				/	
9. Los alimentos son frescos y tienen buena presentación				/	
10. La cocción de los alimentos es adecuada				/	
11. La temperatura de los alimentos es adecuada al momento de servirlo				/	
<b>HIGIENE DEL PERSONAL</b>					
12. El personal manipulador de alimentos cuenta con uniforme completo (utilización de protección para el cabello, guantes, mascarilla)				/	
13. El personal manipulador de alimentos se observa ordenado, limpio y bien presentado				/	
<b>PREVENCIÓN ANTE EVENTOS ADVERSOS</b>					
14. El servicio de alimentación cuenta con extintores contra incendios, botiquín, señalización contra sismos.				/	

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable (X)  No aplicable ( )  
 Apellidos y nombres: Alcides Jacinto Mejía-Calle  
 Especialidad: Doc. en Nutrición y Dietética. Especialista en Control y Gestión en Alimentos

  
 Firma del evaluador

  
 Firma del evaluado

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

DATOS:

Nombre del Instrumento: "Encuesta de satisfacción de los comensales"  
 Autor del Instrumento: Isabel Terrones Acosta  
 Título de la Investigación: "Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019"

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotarla en la columna de observaciones.

ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
<b>TANGIBILIDAD</b>					
1. El servicio de alimentación tiene equipos de apariencia moderna (cocina, horno, etc.) Los utensilios que emplean en el servicio de alimentación tienen buena apariencia ( platos, cubiertos, vasos)				/	
2. Los empleados del servicio de alimentación tienen buena apariencia física( aseo personal, uniformes limpios)				/	
<b>CONFIABILIDAD</b>					
4. Se cumple con la programación semanal de menús, sin modificaciones o errores				/	
5. El servicio de alimentación elabora y sirve la comida a tiempo, conforme a lo ofrecido Cuando tiene un problema con la comida, el servicio de alimentación muestran interés por resolverlo				/	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
7. Los empleados del servicio de alimentación atienden rápidamente				/	
8. El servicio de alimentación comunica oportunamente cuando ha concluido la atención				/	
9. Los empleados del servicio de alimentación responden correctamente las preguntas que se les hacen				/	
<b>SEGURIDAD</b>					
10. Los alimentos ofrecidos inspira confianza para consumirlos ( alimentos frescos, limpios y seguros)				/	
11. El comportamiento de los empleados transmite confianza Los empleados del servicio de alimentación están bien capacitados para manipular alimentos				/	
<b>EMPATÍA</b>					
13. Los empleados del servicio de alimentación son amables y respetuosos				/	
14. El servicio de alimentación se preocupa por mis intereses y necesidades.				/	

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable (X)  No aplicable ( )  
 Apellidos y nombres: Alcides Fariña Maria Esther Administración  
 Especialidad: Administración de Alimentos y Bebidas Administración de Alimentos

Firma del evaluador: [Firma]  
 Firma del evaluado: [Firma]

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

**DATOS:**

Nombre del Instrumento: "Encuesta de satisfacción de los comensales"  
 Autor del Instrumento: Isabel Terreros Acosta  
 Título de la Investigación: "Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019"

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotarlo en la columna de observaciones.

ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
<b>TANGIBILIDAD</b>					
1. El servicio de alimentación tiene equipos de apariencia moderna (cocina, horno, etc.)				X	
2. Los utensilios que emplean en el servicio de alimentación tienen buena apariencia ( platos, cubiertos, vasos)				X	
3. Los empleados del servicio de alimentación tienen buena apariencia física( aseo personal, uniformes limpios)				X	
<b>CONFIABILIDAD</b>					
4. Se cumple con la programación semanal de menús, sin modificaciones o errores				X	
5. El servicio de alimentación elabora y sirve la comida a tiempo, conforme a lo ofrecido				X	
6. Cuando tiene un problema con la comida, el servicio de alimentación muestran interés por resolverlo				X	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
7. Los empleados del servicio de alimentación atienden rápidamente				X	
8. El servicio de alimentación comunica oportunamente cuando ha concluido la atención				X	
9. Los empleados del servicio de alimentación responden correctamente las preguntas que se les hacen				X	
<b>SEGURIDAD</b>					
10. Los alimentos ofrecidos inspira confianza para consumirlos ( alimentos frescos, limpios y seguros)				X	
11. El comportamiento de los empleados transmite confianza				X	
12. Los empleados del servicio de alimentación están bien capacitados para manipular alimentos				X	
<b>EMPATIA</b>					
13. Los empleados del servicio de alimentación son amables y respetuosos				X	
14. El servicio de alimentación se preocupa por mis intereses y necesidades.				X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ( )

Apellidos y nombres: ...*Fredy y Luz M. delgado*...

Especialidad: ...*Administración*...

REGIÓN LA LIBERTAD  
 CENTRO DE INVESTIGACIONES Y SERVICIOS  
 MÓNICA GARCÍA FERRER  
 ANEXO INSTITUCIONAL DE LA UPEL  
 Calle República de Colombia, s/n, Lima

*[Firma]*  
 Firma del evaluado

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

DATOS:

Nombre del Instrumento: "Encuesta de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos"  
 Autor del Instrumento: Isabel Terrones Acosta  
 Título de la Investigación: "Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del concesionario de alimentos Yurilas Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019"

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, amplíelo en la columna de observaciones.

ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
<b>INFRAESTRUCTURA</b>					
1. La ubicación del servicio de alimentación es adecuada.				X	
2. La cocina cuenta con un ambiente adecuado ( ventilación, iluminación)				X	
<b>HIGIENE Y DESINFECCIÓN</b>					
3. La cocina siempre está limpia y ordenada				X	
4. El comedor siempre está limpio y ordenado				X	
5. Los platos, cubiertos, utensilios y otros equipos están en buen estado de conservación y limpios.				X	
6. El servicio de alimentación cuenta con contenedores de basura				X	
7. No hay presencia de insectos ni roedores en el servicio de alimentación.				X	
<b>PREPARACION DE ALIMENTOS</b>					
8. Se utiliza agua potable para la preparación de los alimentos y bebidas				X	
9. Los alimentos son frescos y tienen buena presentación.				X	
10. La cocción de los alimentos es adecuado				X	
11. La temperatura de los alimentos es adecuada al momento de servirlo.				X	
<b>HIGIENE DEL PERSONAL</b>					
12. El personal manipulador de alimentos cuenta con uniforme completo ( utilización de protección para el cabello, guantes, mascarilla)				X	
13. El personal manipulador de alimentos se observa ordenado, limpio y bien presentado				X	
<b>PREVENCIÓN ANTE EVENTOS ADVERSOS</b>					
14. El servicio de alimentación cuenta con extintores contra incendios, botiquín, señalización contra sismos.				X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ( )

Apellidos y nombres: Rodríguez Hidalgo Aplicable después de corregir ( )

Especialidad: Alimentos

REGION LA LIBERTAD  
 CENTRO REGIONAL DE SALUD  
 Mg. Liliana Rodríguez Hidalgo  
 FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

Firma del evaluado



FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

**DATOS:**

Nombre del Instrumento: "Encuesta de satisfacción de los comensales"  
 Autor del Instrumento: Isabel Terreros Acosta

Título de la Investigación: "Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del consumidor de alimentos Tuna Catering & Buffet y el nivel de satisfacción de los comensales, 2019"

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotarla en la columna de observaciones.

ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
<b>TANGIBILIDAD</b>				
1. El servicio de alimentación utiliza equipos de apariencia esbucina (cocinas, hornos, etc.)			✓	
2. Los utensilios que emplean en el servicio de alimentación tienen buena apariencia (platos, cubiertos, vasos)			✓	
3. Los empleados del servicio de alimentación tienen buena apariencia física (pelo personal, uniformes limpios)			✓	
<b>CONFIABILIDAD</b>				
4. Se cumple con la programación semanal de menús, sin modificaciones o errores			✓	
5. El servicio de alimentación elabora y sirve la comida a tiempo, conforme a lo ordenado			✓	
6. Cuando tiene un problema con la comida, el servicio de alimentación muestra interés por resolverlo			✓	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
7. Los empleados del servicio de alimentación atienden rápidamente			✓	
8. El servicio de alimentación comunica oportunamente cuando ha concluido la atención			✓	
9. Los empleados del servicio de alimentación responden correctamente las preguntas que se les hacen			✓	
<b>SEGURIDAD</b>				
10. Los alimentos ofrecidos inspiran confianza para consumidores (alimentos frescos, limpios y seguros)		✓		
11. El comportamiento de los empleados transmite confianza			✓	
12. Los empleados del servicio de alimentación están bien capacitados para manipular alimentos			✓	
<b>EMPATÍA</b>				
13. Los empleados del servicio de alimentación son amables y respetuosos			✓	
14. El servicio de alimentación se preocupa por sus intereses y necesidades			✓	

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable ( )

Apellidos y nombres: Amir Romel J. Ferrero

Especialidad: Administración

Aplicable después de corregir (X)

No aplicable ( )

  
Firma del evaluador

  
Firma del evaluador

FOHIA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

DATOS:

Nombre del instrumento: "Encuesta de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos"  
 Autor del instrumento: Isabel Terrojos Acosta  
 Título de la investigación: "Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) del consumidor de alimentos Yurta Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019"

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anote en la columna de observaciones.

ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
<b>INFRAESTRUCTURA</b>					
1. La ubicación del servicio de alimentación es adecuada				✓	
2. La cocina cuenta con un ambiente adecuado (ventilación, iluminación)				✓	
<b>HIGIENE Y DESINFECCIÓN</b>					
3. La cocina siempre está limpia y ordenada				✓	
4. El comedor siempre está limpio y ordenado				✓	
5. Los platos, cubiertos, utensilios y otros equipos están en buen estado de conservación y limpios.				✓	
6. El servicio de alimentación cuenta con comedero de basura				✓	
7. No hay presencia de insectos ni roedores en el servicio de alimentación				✓	
<b>PREPARACIÓN DE ALIMENTOS</b>					
8. Se utiliza agua potable para la preparación de los alimentos y bebidas				✓	
9. Los alimentos son frescos y tienen buena presentación				✓	
10. La cocción de los alimentos es adecuada				✓	
11. La temperatura de los alimentos es adecuada al momento de servicio				✓	
<b>HIGIENE DEL PERSONAL</b>					
12. El personal manipulador de alimentos cuenta con uniforme completo (utilización de protección para el cabello, guantes, mascarilla)				✓	
13. El personal manipulador de alimentos se observa ordenado, limpio y bien presentado				✓	
<b>PREVENCIÓN ANTE EVENTOS ADVERSOS</b>					
14. El servicio de alimentación cuenta con extintores contra incendios, botiquín, señalización contra sismos.				✓	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres: ANA PAOLA GONZALEZ GONZALEZ

Especialidad: Nutricionista

[Firma]  
Firma del evaluador

\_\_\_\_\_  
Firma del evaluado

**Anexo 05: Validez de Aiken “Encuesta de buenas prácticas de manipulación de alimentos”**

<b>Ítem</b>	<b>Enunciado</b>	<b>V aiken</b>
1	La ubicación del servicio de alimentación es adecuada	1.000
2	La cocina cuenta con un ambiente adecuado ( ventilación, iluminación)	1.000
3	La cocina siempre está limpia y ordenada	1.000
4	El comedor siempre está limpio y ordenado	1.000
5	Los platos, cubiertos, utensilios y otros equipos están en buen estado de conservación y limpios.	1.000
6	El servicio de alimentación cuenta con contenedores de basura	1.000
7	No hay presencia de insectos ni roedores en el servicio de alimentación	1.000
8	Se utiliza agua potable para la preparación de los alimentos y bebidas	1.000
9	Los alimentos son frescos y tienen buena presentación	1.000
10	La cocción de los alimentos es adecuado	0.889
11	La temperatura de los alimentos es adecuada al momento de servirlo	1.000
12	El personal manipulador de alimentos cuenta con uniforme completo ( utilización de protección para el cabello, guantes, mascarilla)	1.000
13	El personal manipulador de alimentos se observa ordenado, limpio y bien presentado	1.000
14	El servicio de alimentación cuenta con extintores contra incendios, botiquín, señalización contra sismos.	1.000
	<b>TOTAL</b>	<b>0.992</b>

## Anexo 06: Validez de Aiken “Encuesta de satisfacción de los comensales”

ítem	Enunciado	V aiken
1	El servicio de alimentación tiene equipos de apariencia moderna (cocina, horno, etc.)	1.000
2	Los utensilios que emplean en el servicio de alimentación tienen buena apariencia ( platos, cubiertos, vasos)	1.000
3	Los empleados del servicio de alimentación tienen buena apariencia física( aseo personal, uniformes limpios)	1.000
4	Se cumple con la programación semanal de menús, sin modificaciones o errores	1.000
5	El servicio de alimentación elabora y sirve la comida a tiempo, conforme a lo ofrecido	1.000
6	Cuando tiene un problema con la comida, el servicio de alimentación muestran interés por resolverlo	1.000
7	Los empleados del servicio de alimentación atienden rápidamente	1.000
8	El servicio de alimentación comunica oportunamente cuando ha concluido la atención	1.000
9	Los empleados del servicio de alimentación responden correctamente las preguntas que se les hacen	1.000
10	Los alimentos ofrecidos inspira confianza para consumirlos ( alimentos frescos, limpios y seguros)	0.778
11	El comportamiento de los empleados transmite confianza	1.000
12	Los empleados del servicio de alimentación están bien capacitados para manipular alimentos	1.000
13	Los empleados del servicio de alimentación son amables y respetuosos	1.000
14	El servicio de alimentación se preocupa por mis intereses y necesidades.	1.000
	<b>TOTAL</b>	<b>0.984</b>



**Anexo 07: Base de datos muestra piloto**

N° encuestados	CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA														NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES																
	Infraestructura		Higiene y desinfección					Preparación de alimentos				Higiene del personal		Medidas de seguridad	Total	Tangibilidad			Confiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad		Empatia		Total		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13		P14	
1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	24	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	33
2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	34	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	31	
3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	36	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	35	
4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	33	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	36	
5	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	37	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	37	
6	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	37	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	37	
7	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	44	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	41	
8	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	37	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	1	36	
9	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	33	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	36	
10	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	33	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	33	
11	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	39	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	38	
12	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	37	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	42	
13	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	34	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	34	
14	2	3	4	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	31	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	30	
15	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	37	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	43	
16	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	40	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	36	
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	44	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	36	
18	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	36	
19	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	46	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	35	
20	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	38	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	43	
21	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	47	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	42	
22	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	39	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	46	
23	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	35	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	36	
24	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	41	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	35	
25	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	37	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	48	
26	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	43	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	4	36	
27	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	37	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	39	
28	2	2	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	46	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	49	
29	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	38	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	44	
30	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	45	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	42	

**Anexo 08: Estadísticas de total de elemento de cada encuesta**

<b>Estadísticas de total de elemento “Encuesta de buenas prácticas de manipulación de alimentos”</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	35,37	23,689	,347	,791
P2	35,13	23,361	,240	,801
P3	35,27	22,892	,303	,796
P4	35,23	20,875	,542	,774
P5	35,17	22,971	,459	,784
P6	35,20	21,062	,565	,772
P7	35,37	21,826	,589	,773
P8	35,27	23,306	,270	,798
P9	35,33	22,092	,492	,780
P10	35,53	21,844	,470	,781
P11	35,17	22,213	,438	,784
P12	35,67	20,851	,601	,769
P13	35,17	23,661	,239	,799
P14	35,13	23,016	,322	,793

<b>Estadísticas de total de elemento “Encuesta de satisfacción de los comensales”</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	35,33	21,609	,233	,766
P2	35,27	20,547	,343	,758
P3	35,30	21,459	,346	,759
P4	35,30	19,321	,496	,742
P5	35,57	19,495	,519	,741
P6	35,57	18,875	,433	,750
P7	35,60	19,766	,424	,750
P8	35,57	20,530	,336	,758
P9	35,40	19,697	,478	,745
P10	35,50	19,431	,544	,739
P11	35,43	20,944	,256	,766
P12	35,63	20,585	,322	,760
P13	35,20	20,441	,356	,757
P14	35,50	20,397	,276	,766

## Anexo 09: Autorización del concesionario de alimentos

### AUTORIZACIÓN

Yurisa Catering & food  
RUC: 10417261341



### AUTORIZACIÓN

Trujillo 09 de Octubre del 2019

Yo Eric Alexander Choton Cipriano  
Gerente del concesionario de alimentos Yurisa Catering & Food

Autorizo a Isabel Terrones Acosta, identificada con DNI N°72919723, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, realizar el trabajo de investigación en nuestro concesionario de alimentos Yurisa Catering & Food, para su tesis de maestría denominado "Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019", brindándole las facilidades del caso para que pueda realizar las coordinaciones respectivas.

Se expide el presente documento para los fines que crea conveniente

Atentamente

Eric Alexander Choton Cipriano  
TITULAR

## Anexo 10: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Isabel Terrones Acosta, estudiante de la escuela de postgrado de la universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 72919723 solicito su participación para la investigación denominada "NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE COMENSALES. CONCESIONARIO DE ALIMENTOS YURISA CATERING & FOOD, 2019", la cual consiste en el llenado de dos cuestionarios. La participación es de carácter voluntario. La información brindada es confidencial, ya que son cuestionarios anónimos.

Por tanto:

Yo Adriano Hidalgo Acosta, identificado con DNI N° 7100235, acepto participar de la investigación titulada "Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura y nivel de satisfacción de comensales. Concesionario de alimentos Yurisa Catering & food, 2019". Comprendo el propósito del estudio y me pongo a disposición del investigador.



Firma del Participante

## Anexo 11: Base de datos

CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA														NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES																		
Infraestructura		Higiene y desinfección					Preparación de alimentos				Higiene del personal		Medidas de seguridad	Total	Niveles	Tangibilidad			Confiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía		Total	Niveles	
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	39	Alto	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	38	Alto
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	Alto	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	34	Medio
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	45	Alto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	Alto
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	47	Alto	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	48	Alto
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	46	Alto	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	45	Alto	
3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	36	Medio	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	33	Medio
2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	38	Alto	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	36	Medio
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	37	Alto	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	38	Alto
2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	1	4	1	37	Alto	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	1	3	2	4	4	42	Alto
4	3	2	3	2	4	2	4	2	3	3	1	3	2	38	Alto	3	4	1	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	42	Alto
3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	46	Alto	4	4	2	3	3	4	1	3	2	2	4	3	3	4	4	42	Alto
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	45	Alto	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	45	Alto
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	41	Alto
3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	35	Medio	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	38	Alto
3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	36	Medio	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	31	Medio
2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	37	Alto	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	29	Medio
3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	34	Medio	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	36	Medio
2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	32	Medio	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	32	Medio
2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	33	Medio	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	37	Alto
2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	36	Medio	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	34	Medio
3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	37	Alto	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	34	Medio
2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	37	Alto	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	38	Alto
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Alto

1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	23	Medio	1	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	22	Medio
1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	3	3	1	25	Medio	1	1	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	26	Medio
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	48	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Alto
1	3	1	4	2	3	2	3	3	2	4	2	4	3	37	Alto	3	3	2	3	4	2	1	3	2	2	3	2	2	4	36	Medio
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	46	Alto
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	Alto	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	45	Alto
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	46	Alto	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	47	Alto
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	43	Alto	3	3	2	4	2	2	3	2	4	4	2	3	2	3	39	Alto
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	41	Alto	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	43	Alto
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	44	Alto	3	4	4	4	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	41	Alto
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	40	Alto	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	2	46	Alto
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	40	Alto	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	38	Alto
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	38	Alto	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	4	4	41	Alto
3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	37	Alto	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	38	Alto
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	37	Alto	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	34	Medio
3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	35	Medio	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	36	Medio
3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	37	Alto	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	39	Alto
3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	38	Alto	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	34	Medio
3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	34	Medio	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	33	Medio
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	38	Alto	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	Alto
3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	36	Medio	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	38	Alto
3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	37	Alto	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	37	Alto
2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	34	Medio	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Medio
3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	39	Alto	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	39	Alto
3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	29	Medio	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	29	Medio
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	Alto	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	48	Alto
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	44	Alto	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44	Alto

2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	24	Medio	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	1	33	Medio
2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	34	Medio	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	31	Medio
3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	36	Medio	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	35	Medio	
2	4	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	33	Medio	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	36	Medio
2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	37	Alto	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	37	Alto
2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	37	Alto	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	37	Alto
3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	44	Alto	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	41	Alto
3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	37	Alto	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	1	36	Medio
3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	33	Medio	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	36	Medio
2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	33	Medio	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	33	Medio
3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	39	Alto	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	38	Alto
2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	37	Alto	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	42	Alto
2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	34	Medio	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	34	Medio
2	3	4	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	31	Medio	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	30	Medio
3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	37	Alto	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	43	Alto
3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	40	Alto	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	36	Medio
3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	44	Alto	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	36	Medio
3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38	Alto	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	36	Medio
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	46	Alto	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	35	Medio
3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	38	Alto	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	43	Alto
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	47	Alto	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	42	Alto
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	39	Alto	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	46	Alto
3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	35	Medio	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	36	Medio
2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	41	Alto	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	35	Medio
3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	37	Alto	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	48	Alto
3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	43	Alto	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	36	Medio
3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	37	Alto	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	39	Alto

2	2	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	46	Alto	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	49	Alto
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	38	Alto	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	44	Alto
3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	45	Alto	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	42	Alto



## Anexo 12: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales. 2019?	Existe una relación significativa entre el nivel de cumplimientos de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering & food y el nivel de satisfacción de los comensales	<p align="center"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de cumplimientos de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering &amp; food y el nivel de satisfacción de los comensales.</p> <p align="center"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering &amp; food.</li> <li>Identificar el nivel de satisfacción de los comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering &amp; food</li> <li>Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering &amp; food con las dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la satisfacción de los comensales</li> </ul>	<p>Nivel de cumplimientos de las buenas prácticas de manufactura del concesionario de alimentos Yurisa Catering &amp; food</p> <p>Nivel de satisfacción de los comensales.</p>	<p>Las Buenas Prácticas de Manufactura son procedimientos que se aplican en la elaboración de alimentos y así garantizar que estos sean inocuos (OMS, 2019).</p> <p>Percepción que tiene el usuario sobre el desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas (Schiffman y Kanuk 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura</li> <li>Higiene y desinfección</li> <li>Preparación de alimentos</li> <li>Higiene del personal</li> <li>Medidas de seguridad</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tangibilidad</li> <li>Confiabilidad</li> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>Seguridad</li> <li>Empatía</li> </ul>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal y correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 400 comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering &amp; food</p> <p><b>MUESTRA:</b> 80 comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering &amp; food</p> <p><b>UNIDAD DE ANÁLISIS:</b> Los comensales del concesionario de alimentos Yurisa Catering &amp; food</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuestas</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionarios</p>