



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

Tesis

Sistema de calidad y satisfacción del comensal que acude al comedor del
servicio de Nutrición en el “Hospital Central de la Policía Nacional del
Perú Luis N. Sáenz, Lima – 2025

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Nutrición y Dietética

Presentado por:

Autora: Tintaya Saucedo Brenda Belen

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-7718-5989>

Asesora: Mg. León Cáceres, Johanna Del Carmen

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7664-2374>

Lima – Perú

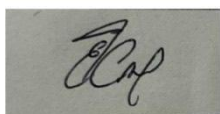
2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Brenda Belen Tintaya Saucedo, egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Nutrición y Dietética** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “ Sistema de Calidad y Satisfacción del Comensal que acude al Comedor del Servicio de Nutrición en el “Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima – 2025” ” Asesorado por el docente: Johana del Carmen León Cáceres DNI: 72896092 ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-7718-5989> tiene un índice de similitud de **(14) (catorce)** % con código 14912:588608834 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1
Brenda Belen Tintaya Saucedo
DNI: 72896092



.....
Firma
Johana del Carmen León Cáceres
DNI:45804138

Lima, 28 de Mayo de 2026

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, por ser el pilar más importante en mi vida. Por su esfuerzo constante, su apoyo incondicional y por haberme enseñado que la perseverancia y el trabajo son la base de todo logro. Este trabajo es el reflejo de todo lo que me han brindado. A mí misma, por no rendirme en los momentos difíciles, por aprender a sostenerme emocionalmente en medio de procesos personales complejos y por seguir avanzando en mi formación profesional en nutrición, aun cuando el camino no fue fácil.

Brenda Belen Tintaya Saucedo

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme fortaleza, paciencia y claridad para culminar este trabajo de investigación. A mi asesor de tesis, por su guía y acompañamiento durante el desarrollo de este estudio.

Al Hospital Central de la Policía Nacional del Perú “Luis N. Sáenz”, en especial al servicio de nutrición, por permitirme desarrollar esta investigación en el comedor institucional. A los comensales (personal de salud del hospital), por su colaboración y disposición.

A mis docentes y a la institución , por contribuir en mi formación profesional en el área de nutrición. Finalmente, a las personas que han estado presentes en este proceso, por su apoyo directo o indirecto en mi crecimiento personal y profesional.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Índice	5
Índice de tablas	6
Resumen	7
Abstract.....	8
I. INTRODUCCIÓN	9
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	26
VI. REFERENCIAS	28
VII. ANEXOS	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Variables demográficas del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario, 2025</i>	19
Tabla 2. <i>Sistema de Calidad y Satisfacción del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario, 2025</i>	20
Tabla 3. <i>Calidad del servicio, entorno, alimentos y presentación del personal, percepción del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario, 2025</i>	21
Tabla 4. <i>Correlación entre el sistema de calidad y satisfacción del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario, 2025</i>	22

Sistema de Calidad y Satisfacción del Comensal que acude al Comedor del Servicio de Nutrición en el “Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima – 2025”

Quality System and Diner Satisfaction at the Nutrition Service Dining Hall of the “Central Police Hospital Luis N. Sáenz, Lima – 2025”

Brenda Belen Tintaya Saucedo, Estudiante del Programa Académico de Nutrición y Dietética. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.

RESUMEN

Introducción: En el entorno hospitalario, el servicio de alimentación representa un componente esencial para el bienestar y desempeño del personal de salud. En el hospital Central de la Policía Nacional del Perú, médicos, enfermeros, técnicos y administrativos enfrentan extensas jornadas laborales y turnos rotativos, lo que incrementa la necesidad de una nutrición adecuada y oportuna. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción y la percepción de calidad del servicio de alimentación del comensal que asiste al comedor del servicio de nutrición del Hospital Central de la PNP. **Metodología:** Estudio aplicado, cuantitativo, transversal y correlacional, con una muestra de 150 comensales del comedor del servicio de nutrición del hospital. Los datos se recolectaron mediante cuestionarios validados y se analizaron con SPSS v. 26, empleando estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Spearman. **Resultados:** Se evidenció una relación positiva y significativa entre calidad y satisfacción ($Rho = 0,729$; $p < 0,001$), con el 66,7% reportando alta satisfacción. La dimensión mejor valorada fue la calidad de los alimentos (48,7%), seguida de la presentación del personal (37,3%) y el servicio y entorno (35,3%), con un 13,3% de baja calidad en estas dos últimas, evidenciando áreas de mejora. **Conclusiones:** Se determinó una relación positiva y significativa entre la calidad y el contenido del comensal, apreciando el servicio como de alta calidad, lo que confirma que la calidad es un elemento clave para que los comensales del Hospital Central de la PNP queden satisfechos.

Palabras clave: Seguridad alimentaria, Servicios de alimentación en hospital, Percepción, Satisfacción personal, Calidad de la atención de salud.

ABSTRACT

Introduction: In a hospital setting, the catering service is an essential component for the well-being and performance of healthcare staff. At the Central Hospital of the Peruvian National Police, doctors, nurses, technicians and administrative staff face long working hours and rotating shifts, which increases the need for adequate and timely nutrition. **Objective:** To determine the level of satisfaction and perception of quality of the food service among diners using the nutrition service canteen at the PNP Central Hospital. **Methodology:** An applied, quantitative, cross-sectional and correlational study, with a sample of 150 diners from the hospital's nutrition service canteen. Data were collected using validated questionnaires and analysed using SPSS v. 26, employing descriptive statistics and Spearman's correlation coefficient. **Results:** A positive and significant relationship was found between quality and satisfaction ($Rho = 0.729$; $p < 0.001$), with 66.7% reporting high satisfaction. The most highly rated aspect was food quality (48.7%), followed by staff presentation (37.3%) and service and environment (35.3%), with 13.3% reporting low quality in the latter two areas, highlighting areas for improvement. **Conclusions:** A positive and significant relationship was found between quality and diner satisfaction, with service being perceived as high quality, confirming that quality is a key factor in ensuring the satisfaction of diners at the PNP Central Hospital.

Keywords: Food Security, Food Service, Hospital, Perception, Personal Satisfaction, Quality of Health Care

I. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio alimentario en instituciones sanitarias es fundamental para la satisfacción de los comensales, influyendo en bienestar, rendimiento y cumplimiento de recomendaciones nutricionales (1,2). Para el personal de salud con largas jornadas, la alimentación institucional es indispensable para conservar un estado físico y emocional adecuado (3). La falta de control e información sistematizada sobre percepción y satisfacción dificulta identificar deficiencias y aplicar mejoras (4,5). En el comedor del Departamento de Nutrición del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, los trabajadores requieren alimentos seguros, variados y nutritivos que cumplan estándares de higiene, presentación, sabor y temperatura (6). No existen evaluaciones recientes que evidencien la percepción de calidad ni el nivel de satisfacción del servicio (7).

La ausencia de investigaciones actualizadas sobre la satisfacción del personal de salud con el servicio de nutrición hospitalaria limita la identificación de áreas críticas que requieren intervención, afectando el bienestar y la calidad del servicio (8,9). Asimismo, la falta de monitoreo continuo impide generar información que respalde estrategias de mejora en la gestión hospitalaria (10). Por ello, se propone un estudio que describa la percepción del sistema de calidad y el nivel de satisfacción de los trabajadores que acuden al comedor institucional (11,12).

En este contexto, la presente investigación plantea como problema general:

- ¿Cuál es la escala de satisfacción y la percepción de calidad del servicio alimentario que tienen los comensales que acuden al comedor del departamento de nutrición del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, 2025?

De este se desprenden las siguientes interrogantes específicas:

- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los comensales en relación con la atención alimentaria recibida en el comedor del servicio de nutrición?
- ¿Cómo perciben los comensales la calidad de los alimentos brindados en el comedor del hospital central?

- ¿Qué aspectos del servicio de alimentación ameritan mejora según la percepción del personal de salud que hace uso del comedor institucional del hospital?

El marco conceptual de este estudio se basa en teorías reconocidas sobre la evaluación de la calidad de servicios. El modelo **SERVQUAL** mide la brecha entre las expectativas y percepciones del usuario en dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (13). De este derivan modelos aplicados a servicios alimentarios como **DINESERV**, que evalúa la calidad de los alimentos, eficiencia del servicio y ambiente del comedor (14), y **SERVPERF**, centrado en el desempeño percibido sin considerar expectativas previas (15). Asimismo, se incorpora el enfoque de calidad hospitalaria según la **norma ISO 9001**, que promueve la estandarización, la higiene, la capacitación del personal y la mejora continua para asegurar un servicio alimentario seguro y satisfactorio (16).

Diversos antecedentes refuerzan la importancia de estas investigaciones. A nivel nacional, **Tamayo** (17) evaluó en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen la relación entre sistema de calidad y satisfacción de trabajadores del comedor, encontrando niveles medios de satisfacción y necesidad de mejoras en atención y temperatura de los alimentos. **Acuña** (18), en el Hospital Regional de Lambayeque, identificó que la satisfacción estaba influenciada por infraestructura, presentación de alimentos y trato del personal. **Colquehuanca** (19), en el Hospital San Martín de Porres de Macusani, halló correlación positiva alta entre estándares de calidad asistencial y satisfacción del comensal.

A nivel internacional, **Ben Saad** (20), en un hospital universitario de Túnez, reportó que solo el 33.3% del personal de salud estaba satisfecho, señalando deficiencias en higiene y calidad de alimentos. **Karabacak** (21), en Turquía, evidenció insatisfacción por condiciones físicas inadecuadas del comedor y sabor de las comidas. **Setiawan** (22), en Indonesia, aplicó análisis IPMA para identificar variedad de alimentos y utensilios como prioridades de mejora. Estos hallazgos demuestran que la percepción del servicio alimentario es un tema relevante y aún poco atendido en contextos hospitalarios.

El objetivo general es:

- Determinar el nivel de satisfacción y la percepción de calidad del servicio de alimentación del comensal que asiste al comedor del servicio de nutrición del Hospital Central de la PNP del Perú, 2025.

Los objetivos específicos son:

- Evaluar la satisfacción del comensal en relación con la asistencia brindada por el personal, el tiempo de espera y la limpieza del comedor
- Describir la percepción del comensal con respecto a la calidad de los alimentos servidos (variedad, sabor, temperatura, presentación y frescura).
- Valorar la higiene y presentación personal del personal encargado del servicio de alimentación.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, orientado a medir y analizar datos obtenidos mediante una encuesta estructurada aplicada al personal de salud usuario del comedor del servicio de nutrición del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, con la finalidad de evaluar objetivamente las variables sistema de calidad y satisfacción del comensal.

2.2. Tipo de estudio

La investigación fue de tipo aplicada, debido a que estuvo orientada a generar conocimientos sobre la relación entre el sistema de calidad del servicio alimentario y la satisfacción del comensal del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz. Su propósito no fue intervenir sobre la realidad estudiada, sino aportar información útil para la mejora del servicio de alimentación institucional.

2.3. Diseño de investigación

La investigación presentó un diseño descriptivo-correlacional, no experimental y de corte transversal, ya que permitió analizar el sistema de calidad y la satisfacción del comensal sin manipular las variables de estudio. Asimismo, la información se recolectó en un solo momento, lo que permitió identificar el comportamiento y la relación entre ambas variables en el contexto estudiado.

2.4. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por el personal de salud usuario del comedor del servicio de nutrición del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz. La muestra estuvo constituida por 150 participantes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando criterios de inclusión y exclusión acordes con los objetivos del estudio.

Población

La población estuvo conformada por el personal de salud que acudió como comensal al comedor del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú “Luis N. Sáenz” durante el año 2025. Este grupo estuvo integrado por médicos, enfermeras, técnicos y trabajadores del área asistencial que hicieron uso del servicio de alimentación institucional.

Criterios de Selección

a. Criterios de inclusión

- Ser parte del personal asistencial del hospital.
- Haber utilizado el comedor institucional durante el periodo de recolección de datos.
- Aceptar participar voluntariamente mediante la firma del consentimiento informado.

b. Criterios de exclusión

- No hacer uso del comedor durante el tiempo del estudio.
- No aceptar participar en la investigación.
- No completar el cuestionario aplicado.

Muestra

Dado que no es posible trabajar con la totalidad de la población, se seleccionó una muestra que represente adecuadamente sus características.

La muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir, 150 trabajadores del personal de salud usuarios del comedor institucional.

Muestreo

Se empleó un muestreo no probabilístico de tipo censal, debido a que se trabajó con la totalidad de la población disponible que cumplió los criterios de inclusión establecidos.

2.5. Variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de medición	Escala de valoración
Sistema de calidad del servicio de nutrición	La percepción que posee el comensal sobre los estándares de calidad aplicados en la preparación, distribución y atención del servicio alimentario brindado en el comedor del hospital. Se medió mediante los ítems 1-14 del cuestionario SERVPERF adaptado del SERVNUT y validado por expertos.	- Calidad del alimento - Atención del personal - Puntualidad y servicio - Higiene y ambiente del comedor - Presentación del menaje	- Sabor, temperatura y frescura de los alimentos - Rapidez y disposición del personal - Cumplimiento del horario de entrega - Limpieza del comedor y condiciones físicas - Estado de platos, cubiertos y recipientes	Encuesta aplicada de forma presencial. Instrumento: Cuestionario SERVPERF – SERVNUT adaptado (15 ítems), validado por tres expertos magísteres.	Escala Likert de 1 a 5: 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo Interpretación del puntaje total: 56–75 = Nivel favorable (Alta calidad/satisfacción) 36–55 = Nivel intermedio (Calidad aceptable/satisfacción moderada) 15–35 = Nivel desfavorable (Baja calidad/insatisfacción)

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de medición	Escala de valoración
Satisfacción del comensal	Grado de conformidad del personal de salud respecto a la experiencia general con el servicio de alimentación institucional. Se evaluó mediante la percepción global reportada en los ítems del cuestionario adaptado.	- Satisfacción con el servicio - Conformidad con la calidad del alimento - Percepción del trato y ambiente	- Opinión global sobre el servicio - Agrado con las características del alimento - Nivel de conformidad con limpieza, atención y ambiente	Encuesta autoadministrada. Instrumento: Cuestionario SERVPERF–SERVNUT adaptado.	Escala Likert de 1 a 5: 1 = Muy en desacuerdo 5 = Muy de acuerdo Interpretación del puntaje total: 56–75 = Nivel favorable (Alta calidad/satisfacción) 36–55 = Nivel intermedio (Calidad aceptable/satisfacción moderada) 15–35 = Nivel desfavorable (Baja calidad/insatisfacción)

2.6. Procedimientos

Procedimientos

El proceso de recolección de datos se inició luego de la validación del cuestionario SERVPERF adaptado del modelo SERVNUT, el cual fue revisado por tres especialistas en nutrición con grado de maestría, quienes evaluaron la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems.

Posteriormente, se coordinó con el servicio de nutrición del hospital los horarios adecuados para la aplicación del instrumento. La recolección de datos se realizó de manera presencial al personal de salud usuario del comedor institucional.

Antes de la aplicación del cuestionario, se explicó a los participantes el objetivo del estudio, la voluntariedad de su participación y la confidencialidad de la información. Luego, cada participante respondió de forma individual el cuestionario autoadministrado.

Finalmente, los cuestionarios fueron revisados para identificar respuestas incompletas, depurados y codificados. La información fue organizada en una base de datos digital elaborada para el presente estudio.

Técnicas

Se utilizó la técnica de encuesta mediante la aplicación del cuestionario SERVPERF adaptado del modelo SERVNUT, previamente validado por expertos. Este instrumento permitió evaluar la calidad percibida del servicio de nutrición y la satisfacción del comensal.

El cuestionario estuvo conformado por 15 ítems distribuidos en cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Cada ítem fue evaluado mediante una escala Likert de cinco puntos, donde 1 significó “muy en desacuerdo” y 5 “muy de acuerdo”. La aplicación fue presencial, individual y autoadministrada, permitiendo respuestas libres y estandarizadas.

Plan de análisis

Los datos recolectados fueron registrados en Microsoft Excel para su codificación y depuración, y posteriormente exportados al programa estadístico SPSS versión 26.

Se realizó un análisis descriptivo mediante frecuencias, porcentajes, medias y desviación estándar para las variables y dimensiones del estudio. Los resultados fueron presentados en tablas y gráficos para facilitar su interpretación.

Para el análisis inferencial se utilizó la prueba de correlación de Spearman, debido a la naturaleza ordinal de los datos. Asimismo, se aplicaron pruebas no paramétricas como U de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis cuando fue necesario, considerando un nivel de significancia de $p < 0.05$.

2.7. Aspectos éticos

a) Aprobación Ética

Asimismo, la investigación fue revisada y aprobada por el Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener (CIEC-UPNW) Exp. N°: 1790-2025, garantizando el cumplimiento de los principios éticos y científicos aplicables a investigaciones realizadas en seres humanos.

b) Consentimiento Informado

Se informó a cada participante sobre los objetivos del estudio, los procedimientos, la voluntariedad de su participación y la confidencialidad de la información. Posteriormente, los participantes que aceptaron formar parte de la investigación brindaron su consentimiento informado de manera libre y voluntaria.

c) Confidencialidad

Se garantizó la confidencialidad de los datos proporcionados por el personal de salud, evitando la divulgación de información personal, conforme a lo establecido en la Ley N.º 29733 de Protección de Datos Personales.

d) Selección De Participantes

La selección de los participantes se realizó respetando los principios de voluntariedad, libertad de participación y ausencia de discriminación, considerando únicamente a quienes cumplieron los criterios establecidos para el estudio.

e) Integridad Científica

La investigación se desarrolló con honestidad, responsabilidad y transparencia, asegurando la originalidad del trabajo, evitando el plagio, citando adecuadamente las fuentes y presentando los resultados de manera objetiva.

III. RESULTADOS

3.1. Caracterización de la muestra

Tabla 1. *Variables demográficas del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario, 2025*

Variables (n=150)	<i>f</i>	%
Edad		
De 22 a 29 años	3	4,3
De 30 a 59 años	3	4,3
De 60 a más años	52	74,3
Sexo		
Femenino	43	61,4
Masculino	27	38,6
Grado de instrucción		
Técnico	37	52,9
Universitario	25	35,7
Postgrado	7	10,0
Ocupación		
Médico	36	24,0
Enfermero	32	21,3
Policía	27	18,0
Odontólogo	15	10,0
Obstetra	11	7,3
Laboratorio	7	4,7
Técnico/Auxiliar	8	5,3
Otras profesiones	9	6,0
Otros oficios	5	3,3
Tiempo de asistencia al comedor	25	35,7
Menos de 1 mes	14	9,3
De 1 a 2 meses	6	4,0
Más de 2 meses	130	86,7

Nota: Matriz de datos del cuestionario aplicado a los comensales que acuden al comedor del establecimiento hospitalario.

Los 150 comensales del comedor hospitalario presentan un perfil predominantemente adulto mayor (74,3%), de sexo femenino (61,4%) y con formación técnica (52,9%). La ocupación más frecuente es la de médico (24,0%), seguida de enfermero (21,3%) y policía (18,0%), reflejando un usuario mayoritariamente del sector salud. Destaca además que el 86,7% asiste al comedor desde hace más de dos meses, lo que evidencia una concurrencia habitual y consolidada.

3.2. Descripción de las variables

Tabla 2. *Sistema de Calidad y Satisfacción del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario, 2025*

Calidad	Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Satisfacción moderada		Alta satisfacción			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Baja calidad	9	6,0	3	2,0	0	0,0	12	8,0
Calidad aceptable	6	4,0	31	20,7	36	24,0	73	48,7
Alta calidad	0	0,0	1	0,7	64	42,7	65	43,3
Total	15	10,0	35	23,3	100	66,7	150	100,0

Nota: Matriz de datos del cuestionario aplicado a los comensales que acuden al comedor del establecimiento hospitalario.

Los datos revelan que el 66,7% de los encuestados alcanzó alta satisfacción, concentrándose principalmente en los niveles de calidad aceptable (24,0%) y alta calidad (42,7%). Por su parte, la insatisfacción se asoció casi exclusivamente a la baja calidad (6,0%), representando apenas el 10,0% del total. Estos resultados indican que, a mayor calidad percibida, mayor es el nivel de satisfacción, con el 43,3% de los comensales valorando el servicio como de alta calidad y altamente satisfactorio.

Tabla 3. *Calidad del servicio, entorno, alimentos y presentación del personal, percepción del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario, 2025*

Niveles	Calidad del servicio y entorno		Calidad de los alimentos		Presentación del personal		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Baja calidad	20	13,3	12	8,0	20	13,3	150	100,0
Calidad aceptable	77	51,3	65	43,3	74	49,3	150	100,0
Alta calidad	53	35,3	73	48,7	56	37,3	150	100,0

Nota: Matriz de datos del cuestionario aplicado a los comensales que acuden al comedor del establecimiento hospitalario.

Considerando las tres dimensiones evaluadas, la calidad de los alimentos obtiene la valoración más favorable, con el 48,7% de los comensales calificándola como alta calidad, superando a la presentación del personal (37,3%) y a la calidad del servicio y entorno (35,3%). No obstante, en los tres casos predomina el nivel de calidad aceptable, siendo más marcado en el servicio y entorno (51,3%), seguido de la presentación del personal (49,3%) y los alimentos (43,3%). La baja calidad se mantiene como la categoría menos frecuente en las tres dimensiones, aunque alcanza un 13,3% tanto en el servicio y entorno como en la presentación del personal, lo que indica márgenes de mejora relevantes en estos aspectos.

3.3. Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y se determinó que los datos de las variables calidad ($p=0,002$) y satisfacción ($p<0,001$) no siguen una distribución normal, por ello se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre el Sistema de calidad del servicio de nutrición y el nivel de satisfacción del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima-2025.

H0: No existe relación entre el Sistema de calidad del servicio de nutrición y el nivel de satisfacción del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima-2025.

Tabla 4. *Correlación entre el sistema de calidad y satisfacción del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario, 2025*

Correlaciones		Satisfacción
Calidad	Coefficiente de correlación Rho Spearman	0,729
	Significancia bilateral	0,000
	N	150

El análisis de correlación de Spearman evidencia una relación positiva, directa y estadísticamente significativa entre la calidad y la satisfacción del comensal ($Rho=0,729$; $p<0,001$), lo que permite rechazar la hipótesis nula. El coeficiente obtenido indica una correlación alta, es decir, a medida que la percepción de calidad del servicio mejora, el nivel de satisfacción del comensal aumenta de manera considerable.

IV. DISCUSIÓN

Los hallazgos del presente estudio permiten establecer una comprensión integral sobre la satisfacción y la percepción de calidad del servicio de alimentación en el comedor del Hospital Central de la PNP. Con una muestra de 150 comensales, predominantemente adultos mayores (74,3%), de sexo femenino (61,4%) y con formación técnica (52,9%), el perfil encontrado refleja la composición habitual del personal de salud en instituciones hospitalarias del contexto peruano, donde enfermeras, técnicos y médicos constituyen los grupos de mayor presencia. Este perfil tiene importancia, pues los usuarios con formación especializada y experiencia en entornos sanitarios tienden a desarrollar criterios más exigentes respecto a la calidad de los servicios que reciben, lo que otorga mayor valor discriminativo a las evaluaciones obtenidas.

El resultado central del estudio evidencia que el 66,7% de los comensales reportó alta satisfacción, y que existe una correlación positiva, directa y estadísticamente significativa entre la calidad percibida y la satisfacción (Rho de Spearman=0,729; $p<0,001$), lo que confirma que ambas variables se encuentran estrechamente vinculadas en este contexto. Este hallazgo concuerda con lo reportado por Colquehuanca (19) en el Hospital San Martín de Porres de Macusani, quien identificó igualmente una correlación positiva alta entre los estándares de calidad asistencial y la satisfacción del comensal, sugiriendo que esta relación es consistente en diferentes establecimientos hospitalarios del país. Asimismo, guarda correspondencia con los resultados de Tamayo (17), quien encontró niveles medios de satisfacción en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, aunque con necesidades de mejora en la atención y temperatura de los alimentos, indicando que, si bien la tendencia positiva es compartida, el nivel alcanzado depende en gran medida de las condiciones específicas de cada institución.

En contraste, los antecedentes internacionales revelan escenarios menos favorables. Ben Saad (20), en un hospital universitario de Túnez, reportó que solo el 33,3% del personal de salud se encontraba satisfecho con el servicio de alimentación, atribuyendo esta cifra a deficiencias en higiene y calidad de los alimentos. De manera similar, Karabacak (21) documentó en Turquía una marcada insatisfacción vinculada a condiciones físicas inadecuadas del comedor y al sabor de las comidas. Estas diferencias respecto a los resultados

del presente estudio podrían explicarse por factores contextuales como el nivel de inversión institucional en el servicio de nutrición, las políticas de gestión hospitalaria y las expectativas culturales propias de cada población. En el caso del Hospital Central de la PNP, la alta concurrencia sostenida —el 86,7% asiste desde hace más de dos meses— podría reflejar un grado de aceptación y adaptación al servicio que contribuye favorablemente a la percepción general.

En cuanto a las dimensiones específicas evaluadas, la calidad de los alimentos obtuvo la valoración más positiva (48,7% en alta calidad), lo que resulta coherente desde una perspectiva nutricional y de satisfacción usuaria, dado que el contenido y las características organolépticas de la alimentación constituyen el núcleo funcional del servicio. Sin embargo, la calidad del servicio y entorno, así como la presentación del personal, presentaron porcentajes de baja calidad del 13,3% cada una, lo que señala áreas de mejora que no deben subestimarse. Acuña (18), en el Hospital Regional de Lambayeque, identificó hallazgos similares al destacar que la satisfacción estaba condicionada por la infraestructura, la presentación de los alimentos y el trato del personal, reforzando la noción de que la calidad del servicio alimentario es un fenómeno multidimensional que trasciende el producto en sí mismo. En este mismo sentido, Setiawan (22) en Indonesia identificó mediante análisis IPMA que la variedad de alimentos y la disponibilidad de utensilios constituían prioridades críticas de mejora, lo que evidencia que las deficiencias en aspectos aparentemente secundarios pueden deteriorar significativamente la experiencia global del usuario.

Entre las limitaciones del estudio, debe considerarse que el diseño transversal no permite establecer causalidad entre las variables, sino únicamente asociación. Asimismo, la aplicación del instrumento en un único establecimiento limita la generalización de los resultados a otros hospitales con características organizacionales, presupuestarias o culturales diferentes. La autopercepción como fuente de datos también introduce un sesgo de deseabilidad social que podría moderar las valoraciones negativas. Futuras investigaciones podrían ampliar la muestra a múltiples hospitales de la PNP a nivel nacional, incorporar diseños longitudinales que permitan evaluar la evolución de la calidad a lo largo del tiempo, o aplicar metodologías mixtas que complementen los datos cuantitativos con la experiencia subjetiva del comensal.

Por último, en cuanto a las aplicaciones prácticas, los hallazgos apuntan a que es imprescindible robustecer los protocolos de atención al usuario en el comedor, optimizar las condiciones físicas del ambiente y aumentar la formación del personal sobre higiene y presentación. El hecho de que calidad y satisfacción estén estrechamente correlacionadas es un argumento convincente para que la administración hospitalaria dé prioridad a la inversión en el servicio de nutrición, no como una parte secundaria, sino como un elemento estratégico para el bienestar del personal sanitario y, por ende, para la calidad de atención que ofrece a los enfermos.

V. CONCLUSIONES

Se exponen las conclusiones a continuación, tomando como base el análisis y la interpretación de los resultados logrados:

- Se determinó que existe una relación positiva, directa y estadísticamente significativa entre la calidad y la satisfacción del comensal ($Rho=0,729$; $p<0,001$), con el 66,7% de los usuarios reportando alta satisfacción y el 43,3% valorando el servicio como de alta calidad. Estos hallazgos confirman que la mejora sostenida de la calidad del servicio de alimentación constituye un factor determinante en la experiencia satisfactoria del comensal del Hospital Central de la PNP.
- La satisfacción del comensal en relación con la asistencia del personal, el tiempo de espera y la limpieza del comedor fue valorada predominantemente en el nivel de calidad aceptable (51,3%), aunque el 35,3% la consideró de alta calidad. Sin embargo, el 13,3% la ubicó en baja calidad, lo que evidencia la existencia de aspectos mejorables en la atención, la organización del servicio y las condiciones del entorno físico del comedor.
- La percepción sobre la calidad de los alimentos fue la dimensión mejor evaluada, con el 48,7% de los comensales calificándola como alta calidad, seguida del nivel aceptable con 43,3%. Ello indica una valoración favorable respecto a la variedad, sabor, temperatura, presentación y frescura de los alimentos servidos, constituyendo esta dimensión la fortaleza principal del servicio de nutrición del hospital.
- La higiene y presentación del personal de servicio fue valorada como aceptable por el 49,3% de los comensales y como alta calidad por el 37,3%, mientras que el 13,3% la calificó en el nivel de baja calidad. Si bien la percepción es mayoritariamente positiva, el porcentaje de valoraciones desfavorables señala la necesidad de reforzar los protocolos de higiene y los estándares de presentación personal como parte de una mejora continua del servicio.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda institucionalizar un sistema semestral de evaluación de calidad y satisfacción del servicio de alimentación, cuyos resultados sean socializados con el equipo de nutrición como mecanismo de retroalimentación y base para la toma de decisiones de mejora continua.
- Se recomienda implementar un protocolo de atención que estandarice los tiempos de espera, defina responsabilidades del personal en la limpieza del comedor y establezca canales de sugerencias para que el comensal pueda reportar deficiencias oportunamente.
- Se recomienda mantener los estándares actuales de preparación y actualizar periódicamente el ciclo de menús, considerando las necesidades nutricionales del personal de salud, las preferencias del comensal y la disponibilidad de insumos frescos de calidad.
- Se recomienda establecer un reglamento interno de higiene y presentación personal de cumplimiento obligatorio, complementado con capacitaciones periódicas en buenas prácticas de manipulación de alimentos y evaluaciones de desempeño que refuercen la cultura de calidad del servicio.

VI. REFERENCIAS

1. Barrett ML, Bailey MR. Hospital foodservice trends and future outlook: a review of practices post-2018. *J Foodserv Manag Educ.* 2020;14(2):23-30. Disponible en: <https://www.jfme.org/articles/10.1016/j.jfme.2020.04.001>
2. Karimi-Shahanjarini A, Shakibazadeh E, Rashidian A, Hajimiri K, Zarei E. Barriers and facilitators to patient-centered care: a qualitative study of hospital food services. *BMC Health Serv Res.* 2021;21(1):1127. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-021-06783-5>
3. Alonso ME, Castellanos SI, Vargas CI. La nutrición como factor de satisfacción laboral en hospitales públicos: una revisión sistemática. *Nutr Hosp.* 2020;37(2):336-342. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112020000200006
4. Rohde J, Limbers CA. The impact of hospital meals on staff performance: a narrative review. *Healthcare (Basel).* 2021;9(7):854. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9032/9/7/854>
5. Carvalhal MM, Borges CA, Leme AC, Fisberg RM. Food service quality perception among hospital workers: a cross-sectional study. *Nutrients.* 2021;13(9):2985. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2072-6643/13/9/2985>
6. Jirón M, Barrera A, Lanas F. Percepción de calidad de alimentación hospitalaria: validación de un cuestionario en hospitales chilenos. *Rev Chil Nutr.* 2022;49(4):448-455. Disponible en: <https://revistas.uach.cl/index.php/rchn/article/view/2020>
7. Bergman EA, Gordon BW, Elliott K. Quality improvement in hospital foodservice: a patient-centered approach post-COVID-19. *J Acad Nutr Diet.* 2021;121(8):1493-1500. Disponible en: [https://www.jandonline.org/article/S2212-2672\(21\)00322-9/fulltext](https://www.jandonline.org/article/S2212-2672(21)00322-9/fulltext)
8. Díaz-Albújar M, Velarde-Alfaro JA, Cieza-Macedo MJ. Factores relacionados a la satisfacción alimentaria hospitalaria en personal médico. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2020;37(2):273-278. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/2686>
9. Espinoza-Ordoñez G, Sánchez-Solís F, Vargas-García EJ. Evaluación de la calidad en el servicio de alimentación hospitalario: revisión en Latinoamérica. *Nutr Clin Diet Hosp.*

- 2019;39(1):95-101. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-nutricion-clinicadietetica-hospitalaria-291/pdf/evaluacion-de-la-calidad-en-el-servicio-de-alimentacionhospitalario-revision-en-latinoamerica-S0212566320300070>
10. Villanueva-Suárez MJ, González-Muñoz MJ. Evaluación de satisfacción de usuarios hospitalarios respecto al servicio de alimentación. *Nutr Hosp*. 2018;35(2):426-432. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112018000200016
 11. O'Connor C, Murphy J. Food services in hospitals: system changes for quality improvement. *Healthc Q*. 2019;22(4):34-39. Disponible en: <https://www.longwoods.com/content/25486/healthcare-quarterly/food-services-in-hospitalssystem-changes-for-quality-improvement>
 12. Alencar AMPG, Neves RAM, Silva LP, Padrão PD. Satisfaction with food services: a predictor of hospital care quality. *Nutrients*. 2023;15(4):789. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2072-6643/15/4/789>
 13. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail* [Internet]. 1988 [citado 25 may 2025];64(1):12–40. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
 14. Stevens P, Knutson B, Patton M. DINESERV: A tool for measuring service quality in restaurants. *Cornell Hotel Restaur Adm Q* [Internet]. 1995 [citado 25 may 2025];36(2):56–60. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001088049503600226>
 15. Cronin JJ, Taylor SA. Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*. 1992;56(3):55–68. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
 16. International Organization for Standardization. ISO 9001:2015 Quality management systems—Requirements. Geneva: ISO; 2015 [citado 25 may 2025]. Disponible en: <https://www.iso.org/standard/62085.html>
 17. Noel Tamayo JY. Sistema de calidad y satisfacción de usuarios del comedor del servicio de nutrición, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2021 [Internet].

- Lima: Universidad Alas Peruanas; 2024 [citado 2025 May 25]. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/13340>
18. Acuña Julca de Tenorio L. Calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo – 2018 [Internet]. Chiclayo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2024 [citado 2025 May 25]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12925>
 19. Colquehuanca Vilca M. Calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani - 2023 [Internet]. Macusani: Universidad Peruana Unión; 2024 [citado 2025 May 25]. Disponible en: <https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/794>
 20. Ben Saad S, Lahmar A, Bouzgarrou L, Zribi A, Laatiri MA, Ayadi I, et al. Hospital food services satisfaction survey among healthcare professionals in a Tunisian university hospital. *Open Public Health J* [Internet]. 2021 [citado 25 may 2025];14(1):1–7. Disponible en: <https://www.benthamscience.com/article/132076>
 21. Karabacak M, Bozkurt S, Yildiz E. Hospital food service: A comparative analysis of systems and introducing the 'Steamplicity' concept. *J Hosp Med* [Internet]. 2020 [citado 25 may 2025];75(3):145–52. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/6691297>
 22. Setiawan F, Antonio F, Marsaulina RP, Wijaya M. Navigating hospital foodservice satisfaction: Insights from Importance-Performance Map Analysis. *AcTion: Aceh Nutr J* [Internet]. 2023 [citado 25 may 2025];9(2):123–30. Disponible en: <https://ejournal.poltekkesaceh.ac.id/index.php/an/article/view/1572>

VII. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general ¿Cuál es la escala de satisfacción y la percepción de calidad del servicio alimentario que tienen los comensales que acuden al comedor del departamento de nutrición del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, 2025? Problemas específicos ¿Cuál es el grado de satisfacción de los comensales en relación con la atención alimentaria recibida en el comedor del servicio de nutrición? ¿Cómo perciben los comensales la calidad de los alimentos brindados en el comedor del hospital central?	Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción y la percepción de calidad del servicio de alimentación del comensal que asiste al comedor del servicio de nutrición del Hospital Central de la PNP del Perú, 2025. Objetivo Especifico Evaluar la satisfacción del comensal en relación con la asistencia brindada por el personal, el tiempo de espera y la limpieza del comedor. Describir la percepción del comensal con respecto a la calidad de los alimentos servidos (variedad, sabor, temperatura, presentación y frescura).	Hipótesis General Hi: Existe relación entre el Sistema de calidad del servicio de nutrición y el nivel de satisfacción del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima-2025. H0: No existe relación entre el Sistema de calidad del servicio de nutrición y el nivel de satisfacción del comensal que acude al comedor del establecimiento hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima-2025.	Variable 1: Sistema de calidad del servicio de nutrición Dimensiones: - Calidad del alimento - Atención del personal - Puntualidad y servicio - Higiene y ambiente del comedor - Presentación del menaje Variable 2: Satisfacción del comensal Dimensiones: - Satisfacción con el servicio	Método, enfoque, tipo, diseño, corte y nivel de la investigación Hipotético deductivo, cuantitativo, aplicada, no experimental, transeccional y correlacional. Población y muestra Población de 150 comensales que acude al Comedor del Servicio de Nutrición en el Hospital Central de la Policía Nacional del Perú.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
¿Qué aspectos del servicio de alimentación ameritan mejora según la percepción del personal de salud que hace uso del comedor institucional del hospital?	Valorar la higiene y presentación personal del personal encargado del servicio de alimentación.		- Conformidad con la calidad del alimento - Percepción del trato y ambiente	Técnica e instrumentos Encuesta. Se empleará un cuestionario sobre Calidad y Satisfacción

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

ENCUESTA: SERVICIO DE NUTRICIÓN – HOSPITAL CENTRAL PNP LUIS N. SÁENZ

Código: _____

Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: F ☐ M ☐

Grado de instrucción: ☐ Técnico (Auxiliar, Enfermería Técnica) ☐ Universitario (Incluye internos y serumistas) ☐ Postgrado (Especialista, Residente, Maestría, Doctorado)

Ocupación: _____

Apetito: ☐ Normal ☐ Bajo ☐ Alto

Tiempo de asistencia al comedor: ☐ Menos de 1 mes ☐ De 1 a 2 meses ☐ Más de 2 meses

Estimado(a) participante:

El propósito de esta encuesta es conocer su percepción sobre la calidad del servicio de alimentación y su nivel de satisfacción como comensal del comedor del Servicio de Nutrición. Sus respuestas son de vital importancia para mejorar el servicio y serán tratadas con estricta confidencialidad.

Marque con una 'X' el número que mejor refleje su opinión, según la siguiente escala:

Escala de Likert	1	2	3	4	5
Valor	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo

1	La presentación del menaje (plato, vaso, cubierto, bandeja) fue atractiva.	1	2	3	4	5
2	El menaje estuvo limpio y en buen estado.	1	2	3	4	5
3	El personal que atiende luce aseado y con buena presentación.	1	2	3	4	5
4	La presentación de los alimentos fue visualmente agradable.	1	2	3	4	5
5	El ambiente del comedor fue limpio y ordenado.	1	2	3	4	5
6	El sabor de las comidas fue agradable.	1	2	3	4	5
7	La temperatura de los platos y bebidas fue la adecuada.	1	2	3	4	5
8	Las porciones servidas fueron suficientes.	1	2	3	4	5
9	El tiempo de espera para recibir la comida fue adecuado para el corto tiempo que tengo para almorzar.	1	2	3	4	5
10	El servicio de comedor se mantuvo disponible y con alimentos frescos durante todo el horario de atención.	1	2	3	4	5
11	El personal atendió con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5
12	El ambiente general del comedor permite un descanso y un momento agradable durante mi jornada laboral.	1	2	3	4	5
13	La variedad de los alimentos ofrecidos fue apropiada (sin ser repetitiva).	1	2	3	4	5
14	Siento que el servicio se esfuerza por brindar alimentos con un valor nutricional adecuado para mi jornada laboral.	1	2	3	4	5
15	En general, estoy satisfecho(a) con el servicio de alimentación brindado.	1	2	3	4	5

1. Interpretación del Puntaje Total (Suma de 15 Respuestas)

Rango de Puntuación	Nivel de Percepción de Calidad/Satisfacción	Referencia Visual
56 - 75 Puntos	Nivel Favorable (Alta Calidad / Alta Satisfacción)	
36 - 55 Puntos	Nivel Intermedio (Calidad Aceptable / Satisfacción Moderada)	
15 - 35 Puntos	Nivel Desfavorable (Baja Calidad / Insatisfacción)	

ANEXO 3: FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS EN EL ÁREA

Estimado(a) Doctor(a) por favor sírvase apoyar la validación de mi instrumento (cuestionario) para desarrollar su ejecución dentro del marco del Proyecto de Tesis titulado: **Sistema de calidad y satisfacción del comensal que acude al comedor del servicio de nutrición en el "Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima – 2025"**

La escala de evaluación corresponde a: **1** (muy en desacuerdo), **2** (en desacuerdo), **3** (ni en acuerdo ni en desacuerdo), **4** (en acuerdo) y **5** (muy de acuerdo)

N°	PREGUNTA	EVALUACIÓN DEL EXPERTO					SUMATORIA DE PUNTAJES	OBSERVACIONES
		(¿Las preguntas son comprensibles y apropiadas?)						
		1	2	3	4	5		
1	La presentación del menaje (plato, vaso, cubierto, bandeja) fue atractiva.					X		
2	El menaje estuvo limpio y en buen estado.					X		
3	El personal que atiende luce aseado y con buena presentación.					X		
4	La presentación de los alimentos fue visualmente agradable.					X		
5	El ambiente del comedor fue limpio y ordenado.					X		
6	El sabor de las comidas fue agradable.					X		
7	La temperatura de los platos y bebidas fue la adecuada.					X		
8	Las porciones servidas fueron suficientes.					X		
9	El tiempo de espera para recibir la comida fue adecuado para el corto tiempo que tengo para almorzar.					X		

10	El servicio de comedor se mantuvo disponible y con alimentos frescos durante todo el horario de atención.					X		
11	El personal atendió con amabilidad y respeto.					X		
12	El ambiente general del comedor permite un descanso y un momento agradable durante mi jornada laboral.					X		
13	La variedad de los alimentos ofrecidos fue apropiada (sin ser repetitiva).					X		
14	Siento que el servicio se esfuerza por brindar alimentos con un valor nutricional adecuado para mi jornada laboral.					X		
15	En general, estoy satisfecho(a) con el servicio de alimentación brindado.					X		

VALIDEZ	¿El cuestionario es válido para su aplicación?	Si (X) No ()
OBSERVACIONES		
VALIDADO POR:	Dra. Cecilia Alfaro Flores	
PROFESIONAL EN:	Nutrición	
FIRMA	 Dra. Cecilia Alfaro Flores Especialista en Nutrición Clínica CNP: 3503 - RNE: 266	
TELÉFONO	902465871	
EMAIL	cecilia.alfaro@uwiener.edu.pe	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS EN EL ÁREA

Estimado(a) Doctor(a) por favor sírvase apoyar la validación de mi instrumento (cuestionario) para desarrollar su ejecución dentro del marco del Proyecto de Tesis titulado: **Sistema de calidad y satisfacción del comensal que acude al comedor del servicio de nutrición en el "Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima – 2025"**

La escala de evaluación corresponde a: **1** (muy en desacuerdo), **2** (en desacuerdo), **3** (ni en acuerdo ni en desacuerdo), **4** (en acuerdo) y **5** (muy de acuerdo)

N°	PREGUNTA	EVALUACIÓN DEL EXPERTO (¿Las preguntas son comprensibles y apropiadas?)					SUMATORIA DE PUNTAJES	OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5		
1	La presentación del menaje (plato, vaso, cubierto, bandeja) fue atractiva.					5	5	
2	El menaje estuvo limpio y en buen estado.					5	5	
3	El personal que atiende luce aseado y con buena presentación.					5	5	
4	La presentación de los alimentos fue visualmente agradable.					5	5	
5	El ambiente del comedor fue limpio y ordenado.					5	5	
6	El sabor de las comidas fue agradable.					5	5	
7	La temperatura de los platos y bebidas fue la adecuada.					5	5	
8	Las porciones servidas fueron suficientes.					5	5	
9	El tiempo de espera para recibir la comida fue adecuado para el corto tiempo que tengo para almorzar.					5	5	

10	El servicio de comedor se mantuvo disponible y con alimentos frescos durante todo el horario de atención.					5	5	
11	El personal atendió con amabilidad y respeto.					5	5	
12	El ambiente general del comedor permite un descanso y un momento agradable durante mi jornada laboral.					5	5	
13	La variedad de los alimentos ofrecidos fue apropiada (sin ser repetitiva).					5	5	
14	Siento que el servicio se esfuerza por brindar alimentos con un valor nutricional adecuado para mi jornada laboral.					5	5	
15	En general, estoy satisfecho(a) con el servicio de alimentación brindado.					5	5	

VALIDEZ	¿El cuestionario es válido para su aplicación?	Sí (X) No ()
OBSERVACIONES		
VALIDADO POR:	Mg. Miguel Angel Flores Flores	
PROFESIONAL EN:	Lic. Nutrición Huaman	
FIRMA	 M.Sc. Miguel Angel Flores Flores CNP NUTRICIONISTA CNP 0655	
TELÉFONO	987282346	
EMAIL	Miguel.flores@uwiener.edu.pe	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS EN EL ÁREA

Estimado(a) Doctor(a) por favor sírvase apoyar la validación de mi instrumento (cuestionario) para desarrollar su ejecución dentro del marco del Proyecto de Tesis titulado: **Sistema de calidad y satisfacción del comensal que acude al comedor del servicio de nutrición en el “Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima – 2025”**

La escala de evaluación corresponde a: **1** (muy en desacuerdo), **2** (en desacuerdo), **3** (ni en acuerdo ni en desacuerdo), **4** (en acuerdo) y **5** (muy de acuerdo)

N°	PREGUNTA	EVALUACIÓN DEL EXPERTO (¿Las preguntas son comprensibles y apropiadas?)					SUMATORIA DE PUNTAJES	OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5		
1	La presentación del menaje (plato, vaso, cubierto, bandeja) fue atractiva.					5		
2	El menaje estuvo limpio y en buen estado.					5		
3	El personal que atiende luce aseado y con buena presentación.					5		
4	La presentación de los alimentos fue visualmente agradable.					5		
5	El ambiente del comedor fue limpio y ordenado.					5		
6	El sabor de las comidas fue agradable.					5		
7	La temperatura de los platos y bebidas fue la adecuada.					5		
8	Las porciones servidas fueron suficientes.					5		
9	El tiempo de espera para recibir la comida fue adecuado para el corto tiempo que tengo para almorzar.					5		
10	El servicio de comedor se mantuvo disponible y con alimentos frescos durante todo el horario de atención.					5		
11	El personal atendió con amabilidad y respeto.					5		
12	El ambiente general del comedor permite un descanso y un momento agradable durante mi jornada laboral.					5		
13	La variedad de los alimentos ofrecidos fue apropiada (sin ser repetitiva).					5		
14	Siento que el servicio se esfuerza por brindar alimentos con un valor nutricional adecuado para mi jornada laboral.					5		
15	En general, estoy satisfecho(a) con el servicio de alimentación brindado.					5		

VALIDEZ	¿El cuestionario es válido para su aplicación?	Sí (☒)
		No (☐)
OBSERVACIONES	Tener presente que los nombres y apellidos no deben solicitarse para garantizar el anonimato y la voluntariedad de la participación.	
VALIDADO POR:	VICTOR MANUEL CASTRO VINATEA	
PROFESIONAL EN:	ECONOMISTA / MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN	
FIRMA		
TELÉFONO	988 354 999	
EMAIL	victor.castro@uwiener.edu.pe / victormanuel_castrovinatea@yahoo.com	

ANEXO 4: DATOS COLECTADOS EN EXCEL O SPSS

*BD_Brenda.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 31 de 31 variables

	ID	Edad	REdad	Sexo	GEstudios	Ocupación	Tiempodeasistencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	1	57	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Policia	Más de 2 meses	4	3	5	4	4	4	2	2	3	2	3	5	
2	2	34	De 30 a 59...	Masculino	Postgrado	Enfermero	Más de 2 meses	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	3	34	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Policia	Más de 2 meses	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	
4	4	30	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Otras profes...	Más de 2 meses	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	
5	5	35	De 30 a 59...	Femenino	Postgrado	Obstetra	Más de 2 meses	3	3	5	4	3	4	3	4	2	3	4	4	
6	6	32	De 30 a 59...	Masculino	Universitario	Enfermero	Más de 2 meses	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	
7	7	50	De 30 a 59...	Masculino	Universitario	Otras profes...	Más de 2 meses	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	
8	8	32	De 30 a 59...	Femenino	Universitario	Enfermero	Más de 2 meses	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
9	9	39	De 30 a 59...	Femenino	Técnico	Enfermero	Más de 2 meses	3	4	3	3	5	4	4	2	1	3	1	3	
10	10	30	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Enfermero	Más de 2 meses	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
11	11	31	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Otras profes...	Más de 2 meses	2	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	4	
12	12	40	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Enfermero	Más de 2 meses	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	13	70	De 60 a m...	Masculino	Técnico	Policia	Más de 2 meses	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	
14	14	33	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Policia	Más de 2 meses	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	15	31	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Policia	Más de 2 meses	3	1	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	
16	16	37	De 30 a 59...	Femenino	Universitario	Médico	Más de 2 meses	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
17	17	34	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Técnico/Aux...	Más de 2 meses	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	18	37	De 30 a 59...	Masculino	Postgrado	Enfermero	Más de 2 meses	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	
19	19	31	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Policia	De 1 a 2 meses	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	20	34	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Policia	Más de 2 meses	4	5	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	
21	21	37	De 30 a 59...	Femenino	Técnico	Enfermero	Más de 2 meses	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	
22	22	37	De 30 a 59...	Masculino	Técnico	Policia	Más de 2 meses	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	
23	23	27	De 22 a 29...	Masculino	Universitario	Médico	Más de 2 meses	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	5	

Vista de datos Vista de variables

*BD_Brenda.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 31 de 31 variables

	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Satisfacción	NS	Calidad	Ncalidad	OE1	NOE1	OE2	NOE2	OE3	NOE3
128	4	5	3	4	5	5	5	Alta satisfacción	54	Calidad aceptable	15	Calidad aceptable	28	Alta calidad	6	Baja calidad
129	3	3	3	3	3	3	3	Satisfacción mod...	45	Calidad aceptable	12	Calidad aceptable	21	Calidad aceptable	9	Calidad aceptable
130	3	3	4	4	4	4	4	Alta satisfacción	55	Calidad aceptable	15	Calidad aceptable	25	Calidad aceptable	11	Calidad aceptable
131	5	4	3	3	4	5	5	Alta satisfacción	61	Alta calidad	15	Calidad aceptable	29	Alta calidad	12	Alta calidad
132	5	4	5	5	5	5	5	Alta satisfacción	64	Alta calidad	19	Alta calidad	31	Alta calidad	9	Calidad aceptable
133	5	4	4	5	5	5	5	Alta satisfacción	58	Alta calidad	17	Alta calidad	27	Alta calidad	9	Calidad aceptable
134	5	5	5	5	5	5	5	Alta satisfacción	75	Alta calidad	20	Alta calidad	35	Alta calidad	15	Alta calidad
135	5	5	4	3	3	4	4	Alta satisfacción	64	Alta calidad	16	Alta calidad	30	Alta calidad	14	Alta calidad
136	4	3	2	3	3	4	5	Alta satisfacción	61	Alta calidad	14	Calidad aceptable	29	Alta calidad	13	Alta calidad
137	4	3	3	4	5	5	5	Alta satisfacción	61	Alta calidad	15	Calidad aceptable	29	Alta calidad	12	Alta calidad
138	5	4	3	2	3	4	5	Alta satisfacción	53	Calidad aceptable	14	Calidad aceptable	27	Alta calidad	7	Baja calidad
139	4	5	4	4	5	5	5	Alta satisfacción	65	Alta calidad	16	Alta calidad	32	Alta calidad	12	Alta calidad
140	4	4	4	4	4	4	4	Alta satisfacción	59	Alta calidad	16	Alta calidad	29	Alta calidad	10	Calidad aceptable
141	4	5	5	4	3	4	5	Alta satisfacción	61	Alta calidad	17	Alta calidad	29	Alta calidad	10	Calidad aceptable
142	2	2	2	2	2	2	2	Insatisfacción	34	Baja calidad	9	Baja calidad	15	Baja calidad	8	Calidad aceptable
143	3	3	3	3	3	3	3	Satisfacción mod...	45	Calidad aceptable	12	Calidad aceptable	21	Calidad aceptable	9	Calidad aceptable
144	3	4	5	4	3	2	3	Satisfacción mod...	33	Baja calidad	13	Calidad aceptable	14	Baja calidad	3	Baja calidad
145	4	4	2	1	2	4	5	Alta satisfacción	49	Calidad aceptable	12	Calidad aceptable	25	Calidad aceptable	7	Baja calidad
146	4	3	3	4	4	5	5	Alta satisfacción	58	Alta calidad	14	Calidad aceptable	28	Alta calidad	11	Calidad aceptable
147	4	3	3	3	4	5	4	Alta satisfacción	54	Calidad aceptable	13	Calidad aceptable	28	Alta calidad	9	Calidad aceptable
148	4	3	2	3	4	4	5	Alta satisfacción	46	Calidad aceptable	11	Calidad aceptable	24	Calidad aceptable	6	Baja calidad
149	3	2	2	2	1	3	5	Alta satisfacción	45	Calidad aceptable	10	Baja calidad	21	Calidad aceptable	9	Calidad aceptable
150	5	5	4	4	4	5	5	Alta satisfacción	57	Alta calidad	17	Alta calidad	29	Alta calidad	6	Baja calidad

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 5: SOLICITUD DIRIGIDA A LA INSTITUCIÓN DONDE SE EJECUTA EL ESTUDIO



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



Lima, 28 de Noviembre de 2025

CARTA N° 598-2025-SG-UPNW-CP

Señor General SPNP, JORGE ALBERTO VILLACORTA RUIZ.
Director de la sanidad de la policial.
Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz.
Av. Brasil, Cdra. 26, Jesús María 15072, Provincia de Lima

ASUNTO: Autorización para aplicación de estudio de campo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentar a la estudiante del Programa Académico de **Nutrición y Dietética**; **Brenda Belen Tintaya Saucedo**, con código de matrícula **2021103115** con la finalidad de solicitar se brinde todas las facilidades pertinentes para que pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos a Personal de Salud el cual acude como comensal al comedor del Hospital Central de la PNP Luis N. Sáenz, año 2025.

Toda la información que solicita la tesista **Brenda Belen Tintaya Saucedo**, para la elaboración de su proyecto de investigación denominado: "**Sistema de calidad y satisfacción del comensal que acude al comedor del servicio de nutrición en el 'Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima -2025.'**" dirigido por la asesora de tesis Mg. Johanna Del Carmen León Cáceres., para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Nutrición y Dietética.

Agradeciendo por anticipado su autorización a la tesista para que logre su propósito, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
Khristian Vigil Vega
DNI: 44025157
RUC: 20466246370
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/12/2025 Hora: 16:39:04



Khristian Vigil Vega
Secretario General
Universidad Privada Norbert Wiener S.A.

ANEXO 6: CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE EJECUTÓ EL ESTUDIO



REF.: PROVEIDO N° 003110-2025-COMGENPNP-DIRPSP-DIRSAPOL-SUBDIR.- OFICIO N° 000796-2025/COMOPPOL-DIRPRSA-DIRSAPOL-SUBDIR-CHPNPLNS de 12DIC2025 (Expediente: DIRSAP20250000029), relacionado a la solicitud presentada por la Bachiller **Brenda Belen TINTAYA SAUCEDO**, para realizar proyecto de investigación en el Departamento de Nutrición del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

DECRETO N°269 - 2025-COMOPPOL/DIRSAPOL/SEC-OFAD-AREGEPSP.EI

Visto el expediente administrativo de la referencia, relacionado a la solicitud presentada por la Bachiller **Brenda Belen TINTAYA SAUCEDO**, quien peticiona autorización para realizar proyecto de investigación de tesis, a fin de optar el Título Profesional de Licenciada en Nutrición y Diética, **PASE** al señor **General S PNP Ricardo Jesús TICONA TEJADA – Director del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"**, con la finalidad de comunicarle que esta Dirección **AUTORIZA** a la Bachiller **Brenda Belen TINTAYA SAUCEDO**, realizar sin costo para el Estado, el proyecto de investigación de tesis titulado **SISTEMA DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL COMENSAL QUE ACUDE AL COMEDOR DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN EN EL "HOSPITAL CENTRAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ LUIS N. SÁENZ, LIMA-2025"**, con fines académicos a través de la Universidad Privada Norbert Wiener, y tenga a bien disponer por quien corresponda, se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación; asimismo, la Unidad de Docencia y Capacitación del HN PNP "LNS", dispondrá la supervisión y monitoreo de dicha actividad, informando de su resultado, debiendo comunicar a la administrada, que deberá presentar a dicha Unidad una copia del estudio realizado al término de su investigación.

Miraflores, **16 DIC. 2025**

JAVR/PJPM
msp



OS - 287529
Jorge Alberto VILLACORTA RUIZ
GENERAL SPNP
DIRECTOR DE SANIDAD POLICIAL

ANEXO 7: CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 04 de agosto del 2025.

Autor Responsable:
Brenda Belen Tintaya Saucedo

Exp. N°: 1790-2025

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: "Sistema de calidad y satisfacción del comensal que acude al comedor del servicio de nutrición en el "Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima – 2025"" Versión Nro. 1, con fecha 26/07/2025.

El cual tiene como Autor(es) a:
Brenda Belen Tintaya Saucedo

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La **vigencia** de la aprobación es **24 meses** a partir de la emisión de este documento.
- Toda **enmienda** deberá presentarse al CIEIC-UPNW; el proyecto no podrá ejecutarse sin su aprobación previa.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza** la **aceptación** por parte de las **instituciones** donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Avenida Arequipa 440
Universidad Privada Norbert Wiener
Teléfono: 706-5555 anexo 3286-3287 Cel. 939513820
Correo: comite.etica@uwieneredu.pe

INVESTIGACIÓN

ANEXO 8: CONSENTIMIENTO INFORMADO

 Universidad Norbert Wiener	PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-067	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 05/11/2025

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA

Título de proyecto de investigación: Sistema de calidad y satisfacción del comensal que acude al comedor del servicio de nutrición en el "Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima – 2025"

Investigadores: Brenda Belen Tintaya Saucedo

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: Sistema de calidad y satisfacción del comensal que acude al comedor del servicio de nutrición en el "Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima – 2025" de fecha 05/11/2025. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción y la percepción de calidad del servicio de alimentación del comensal que asiste al comedor del servicio de nutrición del "Hospital Central de la PNP del Perú, 2025". Su ejecución permitirá contrastar las bases teóricas y ampliar el conocimiento existente a partir de estudios previos en este campo.

Duración del estudio: 06 meses

Nº esperado de participantes: 150 pacientes

Criterios de inclusión

- Comensales que sean personal de salud del hospital.
- Que asistan al comedor durante el período de estudio.
- Que decidan colaborar voluntariamente mediante documento firmado de aceptación.

Criterios de Exclusión

- Personal de salud que no haga uso del comedor.
- Aquellos que no deseen participar o no completen el cuestionario.

Procedimientos del estudio: Si usted decide participar en este estudio, se le realizará los siguientes procesos:

- Aplicación de encuesta sobre el nivel de satisfacción y la percepción de calidad del servicio de alimentación.

La encuesta puede durar 20 minutos.

Los resultados de la evaluación se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Su participación en el estudio no presenta riesgos.

Beneficios: Optimizar estándares de excelencia en la atención alimentaria proporcionada por el hospital, teniendo como propósito mejorar la satisfacción del personal y, por ende, su rendimiento laboral.

Costos e incentivos: Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni materiales a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del participante: La participación en el presente estudio es voluntaria.

Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal (Brenda Belen Tintaya Saucedo, cel 964309001 y correo a2021103115@uwiener.edu.pe).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega, presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comite.etica@uwiener.edu.pe

I. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre participante:

DNI:

Fecha:

Nombre del investigador:

DNI:

Fecha:

Nombre testigo o representante legal:

DNI:

Fecha:

Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

ANEXO 9: FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO DE CAMPO/TRABAJOS DE LABORATORIO Y OTROS







14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ucsm.edu.pe	1%
2	Trabajos entregados	Universidad Ricardo Palma on 2025-12-13	1%
3	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-04-30	<1%
5	Internet	www.coursehero.com	<1%
6	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
8	Internet	dspace.umh.es	<1%
9	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
10	Publicación	Quispe, Luz Mery Chata. "Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario..."	<1%
11	Internet	vlexvenezuela.com	<1%