

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE NUTRICIÓN**

***“DISEÑO DE UN SISTEMA DE MONITOREO DE LA CALIDAD DEL  
MENU Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO DEL SERVICIO  
DE ALIMENTOS DEL CENTRO NACIONAL DE  
REHABILITACIÓN”***

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA  
OPTAR POR EL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN NUTRICION HUMANA**

**Sandra Redondo Álvarez**

**Ciudad Universitaria Rodrigo Facio  
Enero 2006**

**Integrantes del Tribunal Examinador del Proyecto de Graduación: “Diseño de un sistema de monitoreo de la calidad del menú y satisfacción al cliente interno del Servicio de Alimentos del Centro Nacional de Rehabilitación”**

**M.Sc Emilce Ulate**

**Presidente**



---

**Directora del Proyecto**

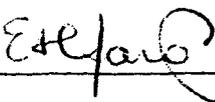
**M.BA. Kattia Rojas Chaves**



---

**Asesora**

**M.Sc. Eyleen Alfaro Porras**



---

**Asesor**

**Lic. Flander Alfaro Chacón**



---

**Licda. Rosella Riggioni Zamora**

**Profesora Invitada**



---

## **DEDICATORIA**

**A Dios por prestarme la vida para culminar esta etapa de mi preparación académica.**

**A mis padres por su apoyo incondicional.**

**A mis hijos: Nancy, Eduardo y Andrés, por darme día a día una razón más para seguir adelante.**

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Máster Kattia Rojas Chaves , Máster Eyllen Alfaro Porras y Lic. Flander Alfaro Chacón, por contribuir cada uno de ellos con su experiencia personal y profesional en concretar este proyecto.

A las profesoras Máster Anne Chinock y Máster Silvia Vargas Oreamuno por la orientación brindada.

A mi hija Nancy por su colaboración en la búsqueda de información para documentar el proyecto.

A la Licenciada Alicia Acuña y la Señora Alejandra Mesén del Servicio de Registros Médicos del CENARE, por el apoyo en la parte estadística y en el procesamiento de la información.

Al Lic. Antonio Segura Brenes, Bach. Marlon Méndez Torres, Sr. Jorge Parra Hernández, por su asesoría y apoyo personal.

A los funcionarios que conformaron la muestra, los que ayudaron en la recolección de encuestas y al equipo de trabajo del Servicio de Nutrición del CENARE, que me acompañaron durante la realización del proyecto.

**A todos mi más profundo agradecimiento y que Dios derrame muchas bendiciones sobre ellos.**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>iv</b>
<b>Glosario</b>	<b>v</b>
<b>Índice de cuadros</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de gráficos</b>	<b>ix</b>
<b>I Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II Antecedentes</b>	
<b>A. Servicios de alimentos</b>	<b>3</b>
<b>B. Planificación de menú</b>	<b>6</b>
<b>C. Sistema monitoreo de calidad en servicios de alimentos</b>	<b>16</b>
<b>D. Planificación de menús en hospitales Caja Costarricense         Seguro Social</b>	<b>21</b>
<b>E. Servicio de Nutrición CENARE</b>	<b>23</b>
<b>III Objetivos</b>	<b>27</b>
<b>IV Problema</b>	<b>28</b>
<b>V Marco metodológico</b>	
<b>A. Tipo de estudio</b>	<b>29</b>
<b>B. Población</b>	<b>29</b>
<b>C. Muestra</b>	<b>29</b>
<b>D. Variables</b>	<b>30</b>
<b>E. Recolección de datos</b>	<b>31</b>
<b>F. Plan de análisis</b>	<b>35</b>
<b>VI Alcances y limitaciones</b>	<b>37</b>
<b>VII Etapa #3: Análisis de resultados</b>	<b>38</b>
<b>VIII Etapa #4: Formulación del Plan correctivo</b>	<b>70</b>
<b>IX Etapa #5: Análisis de resultados posterior a         implementación del Plan correctivo</b>	<b>75</b>
<b>X Etapa #6: Propuesta del sistema de monitoreo</b>	<b>96</b>
<b>XI Conclusiones</b>	<b>104</b>

<b>XII</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>107</b>
<b>XIV</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>109</b>
<b>XV</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>113</b>
	<b>A. Cronograma de actividades</b>	<b>114</b>
	<b>B. Operacionalización de variables</b>	<b>117</b>
	<b>C. Cuadros de resultados</b>	<b>123</b>
<b>XVI</b>	<b>APÉNDICE</b>	<b>162</b>
	<b>A. Ciclo Menú Servicio de Alimentos CENARE Junio 2005</b>	<b>163</b>
	<b>B. Ciclo Menú Servicio de Alimentos CENARE Agosto 2005</b>	<b>169</b>
	<b>C. Instrumento de la encuesta de Satisfacción aplicada en el Proyecto</b>	<b>174</b>
	<b>D. Matrices para el análisis cualitativo aplicado en el proyecto</b>	<b>177</b>
	<b>E. Instrumentos de medición para sistema de monitoreo</b>	<b>185</b>

Redondo Álvarez, Sandra. Diseño de un sistema de monitoreo de la calidad del menú y satisfacción al cliente interno del servicio de alimentos de Centro Nacional de Rehabilitación. Tesis de Lic. San José, C.R.: Universidad de Costa Rica. Nutrición Humana, 2006.

Mba. Kattia Rojas Chávez, Directora

### Resumen

Propone el diseño de un sistema de monitoreo con la formulación de instrumentos para medir la calidad del menú y satisfacción al cliente interno (funcionarios del hospital) del Servicio de Alimentos del Centro Nacional de Rehabilitación (CENARE), para mejorar los estándares operativos y dar respuesta concreta a los indicadores porcentaje de adecuación nutricional de los menús y opinión del usuario en cuanto a aceptabilidad y servicio al cliente

El estudio es de tipo descriptivo transversal, que se ejecutó en seis etapas con el fin de facilitar la recolección y análisis de la información:

#### **Etapas # 1: Coordinación con dependencias del hospital**

Se informó a las diferentes jefaturas los objetivos y alcances del proyecto, solicitándoles su colaboración para la entrega, llenado y devolución de las encuestas.

#### **Etapas # 2: Diseño y aplicación de instrumentos**

- Se diseña la matriz para el análisis cualitativo del menú, que consta de 4 plantillas numeradas, cada una de las cuales consta de 36 columnas, una con el nombre de la característica a evaluar y el resto con numeración arábica que corresponde al número de menú en el ciclo.

- Se diseña una encuesta para medir la satisfacción del usuario.

#### **Etapas #3: Procesamiento y análisis de la información**

Se procesa la información en el programa EPI 6 –INFO versión 3.3.2 , se diseñaron los cuadros y gráficos correspondientes y se procedió al análisis de la información, formulación de conclusiones y recomendaciones preliminares para estructurar el plan correctivo

#### **Etapa #4: Elaboración e implementación del plan correctivo**

Se toma como base las recomendaciones preliminares de la etapa #3, proponiendo las acciones correctivas a corto, mediano y largo plazo en matrices clasificadas por áreas de trabajo, según los aspectos evaluados por los instrumentos de medición aplicados. Las áreas establecidas fueron: Planificación de menús, espacio físico del comedor y servicio al cliente.

#### **Etapa #5 Aplicación de instrumentos, análisis y procesamiento de la información posterior a implementación del plan correctivo**

Posterior a la formulación del plan correctivo se procedió a planificar un nuevo ciclo de menú y a aplicar diez semanas después la matriz de análisis cualitativo y la misma encuesta excluyendo el apartado 1 de datos generales .

Se procesó nuevamente la información en el programa EPI 6 –INFO versión 3.3.2., se compararon los resultados de cada dimensión de variable en esta etapa con los obtenidos en la etapa #2, se diseñaron los cuadros y gráficos comparativos y se procedió al análisis de la información para formular las conclusiones y recomendaciones finales.

#### **Etapa #6 Formulación del sistema de monitoreo**

Se formula la propuesta del sistema de monitoreo, determinándose las diferentes fases que comprendería, la periodicidad de aplicación de los instrumentos y los responsables de cada fase .

## **Palabras Claves**

**Nutrición, Sistema de monitoreo, Calidad de servicio, Satisfacción al cliente, Encuestas, Análisis cualitativo, Menús.**

## GLOSARIO

- Alternabilidad:** Se refiere a como se van alternando las diferentes preparaciones de los platos principales en función del tipo de carne así como de los acompañamientos en el ciclo de menú.
- Asar:** Es una forma de cocción al horno a la parrilla o a la barbacoa, utilizada generalmente en carnes. (Payme, 1994)
- Cocción simple (estofar)** Consiste en cocer un alimento entero o cortado en trozos condimentado con aceite, vino o vinagre, hortalizas y/o especias. Se cuece tapado en un sartén, olla o marmita, a fuego suave o moderado para que no pierda vapor ni aroma. Royo (2004)
- Cocción al vapor** Este método consiste en cocer los alimentos con el vapor de agua caliente a unos 100°C. Royo (2004)
- Freir** Cocción con abundante aceite u otra grasa muy caliente. (Payme, 1994)
- Fritura por inmersión:** Se sumerge el alimento en aceite o grasa muy caliente, normalmente entre 170-200 grados centígrados, hasta que esté cocinado, estado que se reconoce porque el alimento está tostado y por lo general toma un color café dorado. Generalmente los alimentos se empanizan (con pan rallado) o se cubren con huevo y harina, se golpean antes de freír para formar un recubrimiento protector entre el alimento y la grasa y dar un producto crujiente de mejor color y sabor. (Payme, 1994, Fox, 2002)
- Fritura superficial:** Se conoce también como cocción a la plancha, se fríe con poco aceite, en una plancha, parrilla o sartén muy caliente. (Payme, 1994)
- Raciones alimenticias** Es una unidad de medida de producción. Equivale al número de comidas servidas en los diferentes tiempos y multiplicado por un factor determinado por la Institución.: desayuno, agregados y refrigerios por 0.1,

**almuerzos y cenas por 0.4, biberones por 7. (Sección de Nutrición, 1997)**

**Kilocalorías**

**Energía necesaria para elevar en un grado centígrado 1 cc de agua. (Mahan, 2001)**

**Valor energético total**

**Aporte energético que debe cubrir un individuo en 1 día según sus requerimientos. (Mahan, 2001)**

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro #1</b>	<b>Patrón de menú para dieta normal y del personal de Hospitales de la CCSS</b>	<b>22</b>
<b>Cuadro #2</b>	<b>Horario y distribución de usuarios del Servicio de Alimentos del CENARE por tiempo de comida</b>	<b>24</b>
<b>Cuadro # 3</b>	<b>Combinación de métodos de cocción al almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE. Junio 2005</b>	<b>46</b>
<b>Cuadro # 4</b>	<b>Distribución según edad y sexo de la muestra CENARE. Junio 2005</b>	<b>49</b>
<b>Cuadro # 5</b>	<b>Distribución de la muestra por puesto y años de laborar en el CENARE . Junio 2005</b>	<b>50</b>
<b>Cuadro # 6</b>	<b>Distribución de guarnición vegetal en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE, antes y después de implementación del plan correctivo. Agosto 2005</b>	<b>78</b>
<b>Cuadro # 7</b>	<b>Distribución de frutas y postre en menú de almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE, antes y después de implementación del plan correctivo. Agosto 2005</b>	<b>79</b>
<b>Cuadro # 8</b>	<b>Combinación de métodos de cocción al almuerzo y cena antes y después del plan correctivo en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE. Agosto 2005</b>	<b>80</b>
<b>Cuadro # 9</b>	<b>Resultado de pregunta está satisfecho con el servicio antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>92</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico #1</b>	<b>Combinación de los componentes del patrón de menú que no se cumplen en almuerzos y cenas en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos. CENARE. Junio 2005</b>	<b>38</b>
<b>Gráfico # 2</b>	<b>Distribución del tipo de carne o componente del plato principal en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos. CENARE. Junio 2005</b>	<b>40</b>
<b>Gráfico # 3</b>	<b>Distribución de platos principales compuestos en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos. CENARE. Junio 2005</b>	<b>41</b>
<b>Gráfico # 4</b>	<b>Distribución de guarnición harinosa en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE. Junio 2005.</b>	<b>42</b>
<b>Gráfico # 5</b>	<b>Distribución de guarnición vegetal o ensalada en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE. Junio 2005.</b>	<b>43</b>
<b>Gráfico #6</b>	<b>Distribución de frutas y postres en menú de almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE. Junio 2005.</b>	<b>45</b>
<b>Gráfico #7</b>	<b>Características del plato servido presentes en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE. Junio 2005.</b>	<b>47</b>
<b>Gráfico # 8</b>	<b>Distribución de la muestra por horario de asistir a almorzar CENARE. Junio 2005.</b>	<b>51</b>
<b>Gráfico # 9</b>	<b>Resultado de las características orden y limpieza, iluminación, mobiliario y comodidad en la dimensión de variable espacio físico. CENARE. Junio 2005.</b>	<b>52</b>
<b>Gráfico # 10</b>	<b>Resultado de las características distribución de espacios, ventilación y ruido en dimensión de variable espacio físico. CENARE. Junio 2005.</b>	<b>53</b>
<b>Gráfico # 11</b>	<b>Resultado de la dimensión de variable servicio al cliente CENARE. Junio 2005</b>	<b>54</b>

<b>Gráfico # 12</b>	<b>Resultado de la dimensión de variable aspectos de calidad del menú CENARE. Junio 2005.</b>	<b>55</b>
<b>Gráfico # 13</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable tamaño de porción en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas CENARE. Junio 2005.</b>	<b>57</b>
<b>Gráfico # 14</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable tamaño de porción en sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas, postres. CENARE. Junio 2005.</b>	<b>58</b>
<b>Gráfico # 15</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable sabor en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas CENARE. Junio 2005.</b>	<b>59</b>
<b>Gráfico # 16</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable sabor en sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas, postres CENARE. Junio 2005.</b>	<b>60</b>
<b>Gráfico # 17</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable cantidad de grasa en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas CENARE. Junio 2005.</b>	<b>62</b>
<b>Gráfico # 18</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable cantidad de grasa en sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas, postres CENARE. Junio 2005.</b>	<b>63</b>
<b>Gráfico #19</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable temperatura en Sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas, postres CENARE. Junio, 2005.</b>	<b>64</b>
<b>Gráfico # 20</b>	<b>Resultados de respuesta está satisfecho con el servicio. CENARE. Junio, 2005.</b>	<b>67</b>
<b>Gráfico # 21</b>	<b>Resultado de las características ventilación en dimensión de variable espacio físico antes y después de la implementación del plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005.</b>	<b>82</b>
<b>Gráfico # 22</b>	<b>Resultado de las características Tipo de vajilla en Dimensión de Variable Calidad del menú antes y después de la implementación del plan correctivo CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>84</b>

<b>Gráfico # 23</b>	<b>Resultado de las características valor nutritivo en dimensión de variable calidad del menú antes y después de la implementación del plan correctivo CENARE. Setiembre 2005.</b>	<b>85</b>
<b>Gráfico # 24</b>	<b>Resultado de las características variedad en dimensión de variable calidad del menú antes y después de la implementación del plan correctivo CENARE. Setiembre 2005.</b>	<b>86</b>

## **I. INTRODUCCION**

La alimentación ha sido una función vital para la supervivencia de los seres vivos. Por millones de años el ser humano ha buscado la manera de llenar esta necesidad; empezó por recolectar hojas y bajar frutos de los árboles , luego cazó animales, posteriormente aplicó empíricamente técnicas de cocción y almacenamiento, hasta llegar al amplio mundo de la industria alimentaria moderna. (Guerrero,2001)

Con el pasar del tiempo, brindar alimentación a individuos y grupos se tornó una actividad más compleja, dando origen a los servicios de alimentación para colectividades, los cuales han incorporado una serie de recursos técnicos que combinan la administración aplicada a los procesos de alimentación, con conceptos gastronómicos y de calidad, que no consideran a esta como un simple consumo de víveres para satisfacer la necesidad vital, sino como un proceso técnico de preparación de alimentos para hacerlos comestibles, mantener la salud y bienestar del individuo. (Guerrero,2001)

La evolución de los sistemas de calidad no se ha mantenido alejado de los Servicios de alimentación, enfoques como el de la inspección de productos terminados posterior a la revolución industrial, hasta el modelo de calidad total implementado en la década de los cincuenta, con conceptos novedosos sobre el planeamiento y control de la calidad, impulsando entre sus actividades estudios de mercados, diseño y desarrollo de productos y servicios, inspección, ventas y satisfacción de las necesidades del cliente, son considerados en la mayoría de estos establecimientos. (Port, 2004).

La globalización de mercados ha favorecido el desarrollo de técnicas y estrategias tendientes a proporcionar los lineamientos y regulaciones para garantizar la uniformidad en cuanto a lo que es la calidad total de los productos o servicios que se ofrecen y consumen, aunado a la meta propuesta por la Organización Mundial de la Salud, de ofrecer salud para todos con un enfoque de calidad, ha hecho que las áreas relacionadas con la industria alimentaria, estén obligadas a mantener una mejora continua de sus recursos,

procesos y de administrar sus servicios con la calidad total que requiere todo ser humano. (Guerrero,2001)

En cuanto a las políticas de la Caja Costarricense del Seguro Social, léase a partir de este momento bajo las siglas CCSS acerca de la alimentación para el personal, la normativa de incentivos económico sociales de los trabajadores considera este servicio como gratuito y, retoma el concepto de servicio con calidad expuesto anteriormente, estipulando que “la alimentación debe ser adecuada en calidad y cantidad si la jornada laboral coincide con el horario habitual de alimentación.”(Dirección de Recursos Humanos,1992, p16), situación que implica un importante grado de responsabilidad por parte de la administración de estos servicios.

En respuesta a la política institucional, el Centro Nacional de Rehabilitación Dr. Humberto Araya Rojas (CENARE), ha tratado siempre de tener buenos estándares de calidad y de servicio al cliente, ejemplo de ello lo es la conformación de 24 equipos gestores de calidad en el año 2004, que buscan la participación operativa en las decisiones del servicio y culturizar el trabajo en equipo con calidad. El Servicio de Nutrición, como parte de esta estructura hospitalaria, se ha mantenido dentro de esta línea de acción y en sus políticas actuales de calidad está medir el grado de satisfacción de los clientes externos que son los pacientes hospitalizados e internos que son los trabajadores del centro.

Se han hecho algunos estudios de aceptabilidad de menús, pero hace falta diseñar instrumentos para la evaluación periódica de la calidad de los mismos y la satisfacción del cliente en forma integrada. Por ello surgió la necesidad de plantear este proyecto para diseñar un sistema de monitoreo con la formulación de instrumentos, que contemplen variables relacionadas con el tema y que permitirá tomar medidas correctivas para el mejoramiento continuo de la calidad.

## **II. ANTECEDENTES**

### **A. Servicios de Alimentación a colectividades**

#### **1. Historia**

El origen de los servicios de alimentos para colectividades puede remontarse al momento en que el hombre empezó a dividir el trabajo, mientras unos se dedicaban a diversas actividades del clan otros preparaban los alimentos para atender a toda la comunidad, creándose la necesidad de aplicar técnicas y métodos que permitieran la utilización correcta y adecuada de todos los elementos, hasta conformar lo que hoy se conoce como administración de servicios de alimentos para colectividades.( Guerrero ,2001)

Durante el siglo XX, los servicios de alimentos se enriquecieron con las investigaciones, la tecnología y la administración en materia de alimentos. La industria hotelera incorpora el concepto de estos servicios, como un diferenciador dominante en un mercado competitivo, considerando según Ramseyer (2003) “que la calidad del alimento es tan importante como el arrendamiento de habitaciones.”

A nivel hospitalario, los servicios de alimentación nacen, según Kemeny citado por Toriella (1986) en forma simultánea a los hospitales administrados por grupos religiosos, no eran considerados como servicios técnicos, sino, satisfacían una necesidad primordial del ser humano -la alimentación-, carecían de lujo y exceso de calidad y cantidad.

Hacia la mitad del siglo XIX, hay cambios a nivel hospitalario en cuanto a higiene, iluminación, ventilación y algunos adelantos técnicos de la época, que no beneficiaron considerablemente a los servicios de alimentación, los cuales siguieron siempre relegados a un segundo plano, ya que se les consideró un simple proveedor de alimentos destinado a satisfacer una necesidad biológica. (Toriella, 1986)

Al reconocerse que la alimentación repercute directamente en el estado de salud de las personas se inicia la administración y planificación sistémica de los servicios de alimentación y nutrición.

En nuestro país existen datos históricos de los servicios de alimentación hospitalarios a partir de 1975 en que se creó la Sección de Nutrición, información que se amplía a partir de 1977 con la Universalización de los Servicios Médicos, donde 27 hospitales pasaron a ser parte de la CCSS.

Los servicios de alimentación de los hospitales de la CCSS forman parte de los Servicios de Nutrición y son dirigidos por un profesional en esta disciplina. Desarrollan una serie de actividades administrativas, técnicas, educativas y dietoterapéuticas que están orientadas no solo a satisfacer la necesidad de alimentar a los usuarios, sino son parte importante en la atención y recuperación del paciente hospitalizado. La normativa institucional en cuanto a las políticas, organización y procedimientos de trabajo está contemplada en el Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de los Hospitales publicado en 1988, con el objetivo de estandarizar criterios para el funcionamiento de los mismos.

## **2. Definición y tipos de servicios**

El servicio de alimentación “es una estructura diseñada mediante procesos operativos, técnicos, de dirección y control, cuya finalidad es proporcionar alimentación a colectividades” . (Guerrero, 2001,p.8).

La alimentación para colectividades se define “como aquella que elabora alimentos para un número determinado de comensales superior a los que comprenden un grupo familiar.” (Muñoz, 2001,p.1). La prestación de tal servicio debe cumplir con las normas de higiene, seguridad alimentaria y las leyes de la alimentación, para proporcionar regímenes adecuados acorde con las necesidades biológicas, psicológicas y sociales del individuo.

Debe además, planear la racionalización de los gastos de operación con un alto sentido de calidad en los servicios. (Guerrero,2001)

Los servicios de alimentos para colectividades pueden dividirse según Muñoz (2001) en tres grupos:

a. Los tradicionales: que comprende restaurantes o casa de comidas que son un negocio individual o social, cuya principal característica es un comedor múltiple en el que se sirven comidas elaboradas en una cocina común. En este grupo se encuentra, restaurantes, autoservicios, bares, buffets, cafeterías, pizzerías, hamburgueserías, etc.

b. Los sociales: que comprende servicios que ofrecen a grupos de colectividades que se hallan en un lugar determinado a la hora de comer y que no pueden desplazarse del lugar donde realizan la actividad. Estos servicios se ofrecen en lugares como escuelas, comedores universitarios, centros de acción social, fábricas, empresas, ejércitos, hospitales, etc.

c. Los industriales: Están dedicados a la elaboración de comidas, con el objetivo de comercializar su producción, la cual se centraliza en una cocina y de ahí es trasladada a diferentes puntos de distribución. Los usuarios de este tipo de servicio son: escuelas, empresas, compañías aéreas, hospitales.

### **3. Objetivos y funciones**

Para una optimización de los recursos disponibles es necesario conocer el objetivo de un servicio de alimentos, las funciones generales, áreas y los procesos de producción.

Según Guerrero(2001) los objetivos generales de un servicio de alimentos son:

-Proporcionar una adecuada alimentación mediante la aplicación tecnológica en cada proceso por el cual pasa la materia prima.

-Administrar con eficiencia los recursos que implican una correcta alimentación, tomando en cuenta los factores nutricionales, económicos y sociales.

-El mismo autor considera que las funciones generales de un servicio de alimentos pueden enmarcarse en:

-Planeación, preparación y distribución de menús

-Organización, integración y dirección de los recursos

-Control y evaluación de la calidad del servicio

El proceso operativo se desarrolla en cada una de las áreas en donde se transforma la materia prima, desde el almacenamiento hasta la distribución, integrando a esto, el área física y los recursos tecnológicos así como la dirección y control del servicio.

La planificación de menús se encuentra inmersa en este proceso operativo y, es básico para determinar los procedimientos de trabajo a seguir, así como los requerimientos de equipo, planta física y recurso humano .

## **B. Planificación de menú**

Para Dárdano (1984) y Eckstein (1986) la planificación de menús tiene como objetivo satisfacer y cumplir las necesidades nutricionales de la población, alcanzando un alto grado de satisfacción en el comensal, con la máxima utilización de los recursos existentes. Permite conocer quienes serán los usuarios del servicio y tener una visión de la demanda a la que estará sometido, para poder ajustar los objetivos en miras de satisfacer esa demanda.

## 1. Tipos de menú

El menú se puede definir como “una lista detallada o un conjunto armónico de platos que componen una comida”. (Delgado,1988,p55) Constituye un documento de gran utilidad para quienes administran servicios de alimentos.

Los menús pueden ser clasificados, según Dárdano (1984), como:

a. **Menús comerciales:** su enfoque es lucrativo, ofrecen opciones más variadas para los diferentes tiempos de comida. Regularmente los componentes del menú se informa a los clientes por medio de carpetas impresas o en pizarras.

b. **Menús institucionales:** están planificados para poblaciones que pasan largos periodos en la institución, por lo que nutricionalmente deben ser adecuados y variados. En este tipo se da la modalidad de servicio de alimentos gratuito o subvencionado.

La misma autora cita algunos tipos de menú y considera que estos dependerán de factores como las políticas de la institución, tipo de servicio, clase de comensales y presupuesto disponible.

a. **Menú a la carta:** ofrece diferentes opciones clasificadas por grupos, cada una de las cuales tiene precio por separado.

b. **Menú a la mesa:** este ofrece un grupo de preparaciones a un determinado precio y se selecciona solo el postre o bebida.

c. **Menú impuesto:** puede ser no selectivo, el cual no ofrece alternativas para seleccionar preparaciones o, impuesto selectivo que ofrece dos o tres alternativas de selección. Cada preparación o grupo tiene su precio por separado.

De los tipos de menú se derivan varios menús comerciales, como por ejemplo menús para desayuno, almuerzo, tarde, cena, buffet, ocasiones especiales, entre otros.

## **2. Componentes del menú:**

El nombre que se le dé a los componentes de un menú pueden variar de un país a otro o, de un tipo de cocina a otro. Delgado(1988), Payme (1994) y Rojas (2004) , citan algunos de los conceptos más usados en la nomenclatura gastronómica para identificarlos:

**a. Plato principal:** es el componente más importante del menú, porque alrededor de él, se propondrán las otras preparaciones. Nutricionalmente aporta la mayor cantidad de proteína animal o vegetal, e incluye, las carnes blancas, rojas o de soya, huevos, embutidos, platos compuestos que combinan cereales, leguminosas o vegetales con carnes.

**b. Acompañamientos:** lo constituyen todas aquellas preparaciones adicionales al plato principal dentro de los que se pueden mencionar:

**i. Cereales y leguminosas:** incluye diferentes tipos de cereal como arroz, maíz, trigo y, leguminosas como: frijoles, garbanzos, lentejas. Estas preparaciones se convierten en una importante fuente de energía y proteína, siendo en nuestro país el arroz y frijoles una de las combinaciones más comunes.

**ii Ensaladas:** constituye una de las preparaciones que aporta mayor colorido, vitaminas, minerales y fibra al menú, por ello, debe buscarse la armonía de sabores y el contraste de texturas. Las ensaladas pueden ser de dos tipos: las simples a base de vegetales crudos o cocidos con limón o un aderezo sencillo y, las compuestas basadas en vegetales cocidos, cereales o leguminosas mezclados con mayonesas, aderezos o vinagretas. La diferencia radica en que las compuestas son más elaboradas y pueden aportar mayor cantidad de energía.

**iii. Guarniciones:** consisten en distintos elementos cocidos, rehogados o fritos podrían ser vegetales o harinosas a base de tubérculos o raíces, que sirven de acompañamiento a una pieza de carne, ave, pescado o incluso huevos. Pueden formar parte de la decoración del plato o servirse aparte. Nutricionalmente son una importante fuente de fibra .

**iv. Bebidas:** es una de las preparaciones que da un buen aporte de vitaminas al menú. Nutricionalmente es más recomendable el uso de refrescos naturales a base de leche o agua, pero dependiendo de las culturas, estas bebidas pueden ir desde simple agua hasta gran variedad de vinos o bebidas exóticas.

**v. Panes:** es el producto de mezclar en un recipiente harina de trigo o maíz, sal comestible, agua y posterior a un proceso de fermentación con microorganismos se hornea o cocina en grasa. Es una excelente opción para acompañar el plato principal

**vi. Postre:** regularmente está constituido por ingredientes de sabor dulce o ácido, que se preparan a base de grasas, harinas, féculas y frutas, entre otros. Nutricionalmente son una fuente alta de carbohidratos simples y/o grasas, por lo que es recomendable sustituirlos por frutas, práctica que han implementado muchas organizaciones porque constituyen además una opción más económica.

### **3. Factores que influyen en la planificación de menús**

Existen una serie de factores por considerar a la hora de planificar menús. Tolve (1984), cita las necesidades y preferencias del usuario, costos, disponibilidad de alimentos, equipamiento, variedad y necesidades nutricionales como los más importantes en este proceso.

Dárdano (1984) y Bolaños (1997) refieren las características de la población (necesidades nutricionales, sociales, psicológicas, hábitos y preferencias alimentarias), organización física, recurso humano, presupuesto, equipo, clima, disponibilidad de

alimentos y combinación de estos en cuanto a sabor, olor, color, textura y forma, además de los sistemas de almacenamiento, alternativas de mercado, control administrativo de procesos y costos.

Shugart(1993) enumera factores relacionados con la clientela: grupo al que se va servir, edad, sexo, requerimiento nutricionales, hábitos alimentarios y preferencias individuales, además del tipo de servicio, número de comidas, presupuesto, equipo, número y experiencia del recurso humano, distribución del trabajo, disponibilidad de alimentos y recetas.

Como resultado de todas las apreciaciones hechas por los autores citados se debe considerar que, una adecuada planificación de menú tendrá un enfoque multifactorial, que tiene que ver con aspectos generales de la estructura administrativa de los procesos: planta física, equipamiento, recurso humano, sistema de costos, disponibilidad de alimentos, factores ambientales y aspectos específicos orientados al usuario del servicio como son: necesidades nutricionales, características personales, sexo, edad, estado fisiológico, ocupación y nivel educativo.

En este enfoque multifactorial también juegan un papel importante las expectativas del cliente, las cuales están influenciadas por los hábitos y preferencias alimentarias. Los primeros son considerados por Dárdano (1984) y Parraga (1990), como el conjunto de costumbres que determinan el comportamiento del individuo respecto al alimento y se relacionan con la cultura, tradiciones, tabúes, religión, economía, geografía y estatus social. Qué, cómo, cuándo y por qué comemos está vinculado con las emociones, entorno social y el significado mítico de los alimentos; variables que determina el consumo y grado de satisfacción.

Las segundas se refieren, según Dárdano (1984), a la afinidad de los comensales por cierto tipo de alimentos, los cuales no siempre resultan ser nutritivamente los más convenientes pero que contribuyen enormemente con el grado de satisfacción. Para conocerlas se puede hacer una observación directa de los comensales a la hora de ingerir

alimentos, o usar formularios estructurados que se aplican en los diferentes tiempos de comida.

El saber que prefieren los usuarios del servicio permitirá conocer que alimentos y preparaciones se deben incluir en los menús. El administrador de los servicios de alimentación deberá ser una mezcla de cocinero, promotor de ventas, experto del sabor y conocedor de las tendencias, trabajando esto de cerca con los clientes para ofrecer el producto que se espera. (Dahm, 2003).

#### **4. Métodos para planificar menús**

La planificación de los menús es la base para determinar el resto de aspectos relacionados con la operatividad del servicio de alimentos, permitiendo adaptar la alimentación a las necesidades fisiológicas, psicológicas y sociales de los usuarios. (Townley,2004).

Los métodos para planificar menús han sido abordados por varios autores, entre los cuales se puede citar a Dárdano(1984) que desarrolla una serie de etapas que contemplan:

a. Características de la población, número de usuarios por día, tiempo de comida y recomendaciones nutricionales de los comensales.

b. Análisis del menú: que define tipo y patrón de menú, compras de alimentos, recetas , procedimientos, ciclo de menú , cálculo de ingredientes y costo.

c. Evaluación del menú: que constituye la etapa final de la planificación de menú.

Shugart (1993) aborda aspectos relacionados con la metodología para planificar menús considerando que éste debe ser planeado sin interrupciones, en un escritorio o mesa suficientemente grande para poder desplegar todos los materiales para el planeamiento. Sugiere incluir aspectos como: formas para menú según el tipo y

necesidades del servicio, archivo de recetas estandarizadas, libros de cocina en grandes y pequeñas cantidades y, listas con sugerencias para los menús. Luego de que se ha recopilado toda esta información, se establece la periodicidad del menú, se ordenan los renglones del menú en un orden similar al siguiente: entradas, sopas, verduras, ensaladas, panes, postres, desayunos y bebidas; para posteriormente evaluar el menú completo.

Otro autor que expone un procedimiento para planificar menús cíclicos estándar es Bolaños (1997), su metodología propone:

a. Definir el patrón de menú estándar. Para establecerlo se debe recopilar información sobre la caracterización de la población, políticas de la empresa, recomendaciones dietéticas diarias, metas nutricionales y objetivos conductuales de guías alimentarias.

b. Estructurar el ciclo. Se deben definir los menús completos o por tiempos de comida y el tipo de jornadas en las que se ofrecerá el servicio.

c. Planificar el menú con base a escalerillas. Este permite diseñar menús por medio de combinación de preparaciones en un ciclo o plantilla de forma escalonada o en sucesión ordenada de bases de alimentos. Este método garantiza la variedad y ausencia de repeticiones o duplicidad en los días del ciclo.

## **5. Evaluación de menús**

La etapa final del proceso de planificación de menús es la evaluación. En ésta, el planificador y el cliente o usuario juegan un papel importante; el primero debe analizar si se cumplieron los objetivos en cuanto a calidad, eficiencia de los procesos, costo, seguridad y satisfacción alimentaria y, el segundo debe juzgar si el servicio llenó sus expectativas en cuanto a características organolépticas, saciedad, hábitos y preferencias alimentarias entre otros.

Para evaluar menús se pueden considerar varios criterios:

#### a. Aspectos nutricionales

Se debe evaluar el valor nutritivo de los menús servidos para determinar el porcentaje de adecuación de estos respecto al grupo que fue planeado.

Existen métodos directos que se basan en análisis químicos o muestras duplicadas de los alimentos servidos. Este método es muy confiable pero muy costoso, por lo que se utiliza principalmente en estudios metabólicos o en validación de tablas de composición. (Recinos 1987).

Los métodos indirectos son los más usados, pueden ser manuales, utilizando tablas de composición de alimentos o sistema de listas de intercambio, o por medio de programas de cómputo que contienen, entre otros, información sobre la composición de alimentos por porciones.

#### b. Procesos de trabajo:

Los procesos de trabajo constituyen otro aspecto importante en la evaluación del menú. Eckstein (1986) y Guerrero (2001), citan parámetros cualitativos que consideran la calidad en el proceso de preparación y distribución, aspectos relacionados con la higiene, manipulación de alimentos, salud ocupacional, satisfacción de los colaboradores del servicio y parámetros cuantitativos que se ejecutan con estudios de tiempo y movimiento, estimando producción y costo del proceso.

#### c. Análisis cualitativo:

Es un conjunto de procedimientos que permite determinar técnicamente, desde el punto de vista del planificador, una serie de características que deben cumplir los menús para conocer si su diseño y estructura se adapta a los requerimientos del cliente, satisfacen sus expectativas y si están de acuerdo con los objetivos planteados por el

servicio de alimentos, en cuanto a rentabilidad de los procesos, valor nutritivo de las preparaciones, utilización de recursos humanos y materiales, en forma óptima.

Este método se convierte en una herramienta de trabajo muy útil, por medio del cual “se determinarán las frecuencias de los diferentes elementos a evaluar como cumplimiento del patrón de menú, alternabilidad de las preparaciones, métodos de cocción, combinación de sabores, colores, texturas, formas, saturación de procesos, entre otros”. (Rojas,2004).

Para la estructuración de este análisis se recomienda la confección de plantillas que permitan organizar la información y el análisis desde los aspectos más generales a los más específico, mediante la utilización de un sistema de códigos para facilitar la tabulación y análisis de la información (Rojas,2004). Así por ejemplo el primer elemento por evaluar es el cumplimiento del patrón de menú, posteriormente aspectos relacionados con el plato principal y después con los acompañamientos. Se evaluará luego los métodos de cocción, saturación de procesos y aspectos organolépticos del menú.

Es importante considerar que este método no se encuentra bien documentado en la literatura, por tanto, no existen modelos de plantillas para realizarlo, ni códigos establecidos para la tabulación y análisis de la información. Para efectos de este proyecto se propuso un modelo con algunos elementos, sin embargo, se pueden incluir aspectos propios de otros servicios o que los planificadores necesiten evaluar con respecto a las cualidades del menú.

#### d. Aceptabilidad:

La aceptabilidad de los alimentos ha sido definida como “una reacción compleja determinada por las condiciones bioquímicas del cuerpo, la respuesta de los sentidos y el estado mental del individuo, producto de sentimientos de alegría, frustración o juicios de valor relacionados con el consumo de alimentos y su entorno”. (Belanger,1996, p.455).

Existen factores como el estímulo psico-físico que representa el alimento para el ser humano, los métodos de preparación, hábitos alimentarios, el tamaño de porción, la edad, el sexo, influencia de la publicidad y medios de comunicación que pueden determinar el nivel de aceptabilidad de un alimento.

El fenómeno de aceptabilidad involucra muchos factores, no existe uno específico que la determine, se ha convertido en un componente del servicio al cliente y de la calidad del servicio, por tanto, para evaluarla se pueden utilizar los métodos descritos en el punto C de este capítulo. Sin embargo, algunos autores como Recinos (1987) y Dárdano (1984) citan métodos específicos para evaluar solo el rubro de aceptabilidad. Estos métodos son:

i. Porcentaje de ingesta de los alimentos servidos. consiste en determinar el porcentaje del consumo de la ración servida y con base en escalas propuestas se establece el grado de aceptabilidad.

ii. Determinación del porcentaje de desperdicio: mide la cantidad de sobrantes en el plato. Puede realizarse en forma individual o colectiva, por métodos directos en donde se toma el peso de los sobrantes de cada preparación por separado y se determina el porcentaje de estos; o por métodos indirectos que utilizan ya sea un observador adiestrado que reconoce visualmente el tamaño de la porción servida y estima el sobrante o el comensal estima por memoria la cantidad de la porción servida que consumió.

iii. Métodos sensoriales: utilizan uno o varios degustadores profesionales, los cuales valoran la aceptabilidad del alimento o preparación.

iv. Cuestionarios de opinión a usuarios que consideran las características organolépticas (apariencia, decoración, formas, colores, tamaños, sabor, aroma, texturas, armonía en la combinación de preparaciones, temperatura, y otros).

## **C. Sistemas de monitoreo de calidad en Servicio de Alimentos**

### **1. Sistemas de monitoreo**

El monitoreo, según la FAO (1997) “es lo que sirve para avisar”, por tanto, el requerimiento central de este es seguir sistemáticamente las variables y procesos claves en un período de tiempo y espacio para ver como cambian por el resultado de las actividades de la estrategia.

En un sistema de monitoreo se recolecta, reprocessa e intercambia la información, formulándose recomendaciones útiles para prevenir y solucionar problemas. La calidad de los datos debe estar asegurada. Carson (2000) considera que se deben tener presentes los principios de: integridad y objetividad en la recolección , calidad en la metodología siguiendo estándares internacionales, lineamientos y prácticas aceptadas, certeza , confiabilidad, funcionabilidad y accesibilidad. El mismo autor hace referencia al monitoreo y la evaluación como parte de un método de mejoramiento continuo para la toma de decisiones, estos deben ser actividades regulares e integradas en lugar de ser eventos esporádicos y separados. El beneficio de un monitoreo regular es que alienta a los participantes a repensar las prioridades, reorganizar objetivos y reprogramar su curso de acción.

### **2. Conceptos generales de calidad**

El término calidad tiene una infinidad de acepciones, dependiendo del enfoque que se requiera. Algunos la definen como “el grado de excelencia”, otros como la cualidad de una cosa que permite compararla con otra de la misma especie y, la más usual es la satisfacción de quien o quienes proporcionan y/o reciben un bien o un servicio.(Guerrero 2001).

Deming, Juran y Davenport, citados por Landesberg (1999) han insistido en que los requisitos y las expectativas del cliente definen calidad. "...La calidad es lo que dice el cliente que es..."

El Organismo Internacional de Normatización ISO, ha definido la calidad "como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad de satisfacer necesidades explícitas e implícitas." (College, 2000,p2). La norma define a una organización como empresa, institución, producto o proceso, necesidades explícitas la relación entre clientes y proveedores y, necesidades implícitas las que surgen según las condiciones que imperan en el mercado.

Los movimientos impulsores de la calidad y la reingeniería, la certificación internacional de los estándares de calidad mínimos (normas ISO), la técnica popular QFD ( quality function deployment ), dan un enfoque al mejoramiento de la productividad, la eficiencia, el rendimiento, con una mentalidad centrada en comprobar que todos los requisitos del cliente estén satisfechos (Reis,2003), escuchando la "voz de cliente, "quien es toda persona que recibe el efecto de nuestras acciones." (Núñez,1999).

Todas estas definiciones tienen un denominador común, la satisfacción tanto del usuario/cliente como de quien otorga la acción.

Existen dos dimensiones fundamentales citadas por Ruggless (2002) que constituyen la calidad en el servicio al cliente: la de procedimientos del servicio que consiste en los sistemas y procesos establecidos para ofrecer productos y/o servicios y el aspecto personal del servicio, donde el personal de servicio (haciendo uso de sus actitudes, conductas y aptitudes) interactúa con los clientes.

Los clientes perciben los servicios en términos de su calidad y el grado en que se llenaron sus expectativas. La calidad es solo un componente de la satisfacción, pues en ella influyen además, el precio, factores situacionales y personales del cliente en el momento en que recibe el producto, aspectos que se considerarían como el valor del servicio".( Zeithaml, 2002).

Jones citado por Day (2002) considera que " proveer a los clientes un valor excepcional puede ser la única manera confiable de alcanzar la satisfacción y la lealtad sostenida del cliente... la ventaja competitiva se puede alcanzar con una comprensión de la satisfacción del cliente y de las opiniones de este sobre el valor del servicio." "...Un cliente satisfecho es un cliente que regresa..."(Ruggless, 2002 ).

En este concepto de calidad y satisfacción del cliente las organizaciones han visto la necesidad de ser más sensibles frente a ellos, ideando diferentes mecanismos para responderles mejor .

### **3. Control de calidad en Servicios de Alimentos**

En los servicios de alimentación la calidad se puede definir como el conjunto de características de un elemento, proceso, servicio o producto que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas. (Guerrero,2001).

Los sistemas internacionales de calidad ISO 9000, consideran un modelo operativo para evaluar la calidad en un servicio de alimentos contemplando 20 elementos que abarcan: un diagnóstico situacional con programas de trabajo, procedimientos de almacenamiento, compras, planificación de minutos, reingeniería de procesos, registros y controles, acciones preventivas y correctivas, educación, capacitación, auditorías, servicio y estadísticas.

Ante el reto de la calidad, los servicios de alimentos han debido hacer ajustes en sus procesos, evaluando además la funcionalidad, utilidad y comodidad e incorporando conceptos de diseño, decoración y ambientación que realcen la experiencia que representa para los clientes la ingestión de alimentos en un lugar determinado. (Shea,2004).

Se pueden señalar algunos estudios con esta orientación, que incluyen desde utilización de sistemas de información hasta modificaciones en los sistemas de preparación y distribución enfocados a un mejor servicio al cliente.

Millar (1998) comenta entre las estrategias de mercadeo utilizadas en 36 colegios de Louisiana, la implementación de sitios web para la alimentación y nutrición. Los estudiantes accedían a la página web de la cafetería y podían chequear el menú del día e información nutricional de este, promoviendo el interés y satisfacción de las necesidades de los estudiantes.

Stein(2000), comenta un método implementado en el Beverly Hospital en Beverly, en el cual el paciente hacía la orden de los alimentos que deseaba consumir vía telefónica. Si tenía alguna dieta restringida era asesorado por un profesional. Tal sistema reflejó gran satisfacción en los pacientes y no aumentó los costos.

Vozenilek (1999), publica un proyecto realizado en el Zale Lipshy University Hospital, Dallas, que consistía en ofrecerle a los pacientes menús más novedosos con técnicas gastronómicas adaptadas a las dietas, que realzarán la sensación de sentirse bien aún estando hospitalizado. La degustación de las comidas fue buena para los pacientes, quienes visualizaron la alimentación como un propósito del hospital y no como un costo más.

Folio (2002), publica un estudio realizado en el Brandywine Hospital y Lancaster General Hospital con pacientes a los que se les suministraban la alimentación por el método tradicional y se les implementó luego un sistema de menú hablado (spoken menu), en donde se tomaba la orden de los alimentos dos horas antes del almuerzo y cena, aplicándose un cuestionario de satisfacción antes y después de la implementación del estudio. Algunas de las variables analizadas reflejaron diferencias significativas después de implementado el modelo.

Todos estos estudios presentan procesos más dinámicos para ofrecer mejor calidad pues tienen como factor común el fortalecimiento de los canales de comunicación entre el oferente del servicio y su cliente.

#### **4. Métodos para medir satisfacción del cliente**

Para recopilar información acerca de la calidad del servicio y satisfacción del cliente se utilizan diferentes métodos de investigación, Johnston (1991), Berry (1996), Jacques (2000), Mata (2002), Chinchilla (2003), citan:

##### **1. Encuestas**

a. **Transaccionales:** se realizan al cliente una vez terminada la transacción del servicio con la organización. Tienen la desventaja de que concentran la apreciación en la experiencia más reciente del cliente.

b. **Encuestas de mercado total:** son más completas que las transaccionales, hacen la evaluación del servicio en forma global. Entre los datos que deben recopilarse están las expectativas y las percepciones de los clientes con respecto al servicio. Estas encuestas se hacen vía telefónica o por visitas.

2. **Entrevistas cualitativas o revisiones del servicio:** consiste en entrevistas a clientes formulando preguntas estándar con información sobre el servicio prestado.

3. **Entrevistas con grupos focales:** se formulan preguntas alrededor de un tema específico a pequeños grupos de 8 a 12 personas con una intervención de 1-2 horas.

4. **Observaciones del cliente cuando usa el producto.**

5. **Observaciones recibidas del personal de servicio de soporte,** que es quien labora para la organización.

6. **Estudios de mercado y compradores incógnitas:** contratan a una persona o empresa experta con el objeto de evaluar la calidad e impacto del producto o servicio ofrecido en el mercado.

7. Análisis de quejas, reclamos y sugerencias, buzón de sugerencias: recopilan la información emitida por los clientes en forma verbal y/o escrita. Muchas organizaciones tienen formularios impresos con espacios en blanco que facilitan la emisión de criterios por parte del usuario.

8. Juntas de clientes asesores: reúnen a un grupo de clientes con conocimiento del producto o servicio ofrecido para que estos lo evalúen según parámetros establecidos por la organización.

Schwartz, (1988), Dubé (1994) y Ohara (1997) coinciden en que en el servicio de alimentación, el método que se utiliza con más frecuencia es la encuesta, en la cual se confecciona un cuestionario que permite valorar las percepciones de sus clientes con relación a los servicios y productos que ofrece.

Hayes citado por Madrigal (2002), presenta un sencillo modelo que permite visualizar las etapas a seguir en el desarrollo de un cuestionario para medir la satisfacción del cliente. El primer aspecto es determinar los requerimientos de los clientes, luego se debe desarrollar y evaluar el cuestionario y finalmente se aplica el instrumento.

Posterior a la determinación de los requerimientos de los clientes, se debe establecer el número de estos a los que se va a aplicar el cuestionario y la periodicidad en que se va a hacer, aspectos que dependen propiamente de la organización en la que se emplee el instrumento.

#### **D. Planificación de menús en Hospitales de la CCSS**

En 1988 la Sección de Nutrición de la CCSS dictó una serie de procedimientos a seguir en los Servicios de Nutrición de esta institución. En relación con la planificación de menús se establecieron las siguientes normas:

1. Los servicios de Nutrición brindarán alimentación a pacientes, así como a todo personal autorizado que labore en la institución.
2. Se utilizará un sistema de preparación semiconvencional, los alimentos se comprarán crudos o semipreparados, realizándose la preparación final en el servicio.
3. Se ofrecerá un menú impuesto, con un ciclo de 15 días. Para pacientes se distribuirán 4 tiempos de comida: desayuno, almuerzo, merienda de la tarde y cena, para el personal 5 ó 6 tiempos, dependiendo del hospital.
4. Se prepararán dietas normales y terapéuticas. El valor energético total (VET) de la dieta será de 1740 kilocalorías(Kcal), con un patrón de menú de cuatro tiempos de comida, igual para el personal y la dieta normal de pacientes, como se muestra en el cuadro #1.

**CUADRO # 1**  
**Patrón de menú para dieta normal y del personal**  
**de Hospitales de la CCSS**

<b>DESAYUNO</b>		<b>ALMUERZO</b>		<b>CENA</b>	
Leche :	1 taza	Carne:	3 onzas	Leche:	1 taza
Cereal:	3 porciones	Cereal:	3-4 porciones	Cereal:	3-4 porciones
Huevo,queso		Verduras:	1 porción	Verduras:	1 porción
O salchicha	1 unidad	Fruta:	1 unidad	Huevo-queso	1 unidad
Grasa:	2 cucharadas	Grasa:	2 cucharaditas	Grasa:	2 cucharaditas
Azúcar:	4	Azúcar:	3-4 cucharaditas	Azúcar:	3-4
cucharaditas				cucharaditas	

Fuente: Manual de Normas y Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de los hospitales de la CCSS. 1988, p.128

Algunas de estas normas se han variado debido a las características propias de cada hospital y sus usuarios, así por ejemplo en el CENARE se utiliza una dieta básica y patrón

de menú diferentes a las que establece el documento, información que se desarrolla más adelante.

## **E. Servicio de Nutrición CENARE**

### **1. Aspectos generales**

El Centro Nacional de Rehabilitación es un hospital especializado con una trayectoria de 29 años dedicada a atender a la población con problemas del sistema Neuro-músculo- esquelético. Cuenta con áreas de hospitalización, consulta externa, atención ambulatoria y servicios de apoyo como: enfermería, farmacia, laboratorio, nutrición, rayos equis y trabajo social.

El Servicio de Nutrición como parte de esos servicios de apoyo, ofrece la alimentación a pacientes y personal. Hasta hace unos años su labor se concentraba en la preparación y distribución de alimentos, función que se ha ampliado, según lo señala la misión del Servicio: *“Contribuir a mejorar la calidad de vida de los usuarios, mediante la preparación de alimentos, educación e intervención alimentario nutricional, ofreciendo un servicio de calidad con calidez”*

Actualmente el Servicio de Nutrición es una estructura técnico administrativa, que depende jerárquicamente de la Dirección de Servicios Médicos y Técnicos de Apoyo Cuenta con un nutricionista jefe, una técnico en nutrición, 2 cocineras y 15 auxiliares de cocina. Su producción en el área de preparación y distribución de alimentos está orientada a dos tipos de clientes, el interno formado aproximadamente por 430 funcionarios del hospital y, el externo que son los 90 pacientes hospitalizados.

El servicio se encuentra ubicada en la planta baja del hospital, con un área de construcción de 270.5 metros cuadrados (cocina central) y 137.6 (comedores), distribuida

en nueve áreas de trabajo: oficinas, recibo , preparación previa, dietas, licuados, cocción, lavado, comedor principal y comedor auxiliar.

Las condiciones de la planta física son adecuadas, el piso es antideslizante de color blanco, las paredes están cubiertas hasta la mitad con azulejo de color verde. Existen dos medias paredes que dividen el área de preparación previa con cocción y de esta con lavado. Los ventanales cuentan con celosías cubiertas con cedazos. El techo es de color claro con tuberías expuestas forradas con revestimiento. (Corrales,2003).

## 2. Planificación de menú

Para la alimentación de pacientes y personal el servicio cuenta con un presupuesto anual, que para el año 2005 en la partida de alimentos fue de: cien millones de colones, para producir 71250 raciones, de las cuales un 55% fue para el personal.

La alimentación que se brinda al personal que labora en el hospital aporta aproximadamente un 60% del VET establecido por el Servicio de Nutrición del CENARE que es 1900 Kcal. Este porcentaje se suministra en dos tiempos de comida: desayuno y almuerzo, almuerzo y café de la tarde o café de la tarde y cena, ya que por los horarios de trabajo los empleados solo hacen dos comidas en el hospital. El detalle del horario y el número de usuarios por tiempo de comida se muestra en el cuadro #2.

### CUADRO # 2

#### Horario y distribución de usuarios del Servicio de Alimentos del CENARE por tiempo de comida

Tiempo de comida	Horario	# de usuarios
<b>DESAYUNO</b>	6am- 6.30am	50
<b>ALMUERZO</b>	10.30am-12.30 pm.	250
<b>MERIENDA</b>	2.30 pm- 3.30 pm	200
<b>CENA</b>	6.00 pm- 7.00 pm	50

Fuente: Plan Anual Operativo Servicio Nutrición CENARE 2005, p.5

Como se observa, los tiempos de comida en los que hay mayor afluencia son el almuerzo y cena. No se incluye en el cuadro el personal de la noche porque este recibe una merienda nocturna ligera que no está contemplada en el porcentaje del VET a suministrar.

El menú que se utiliza es de tipo impuesto, con el siguiente patrón para almuerzo y cena: plato fuerte, 1 guarnición harinosa, 1 guarnición vegetal o ensalada, postre o fruta, fresco.

El ciclo de menú vigente es de 5 semanas (ver apéndice A) y fue planificado e implementado por la jefe del servicio a partir de junio del 2004. Para su elaboración se utilizó un método como el descrito por Dárdano, considerándose aspectos tales como:

-Recurso humano: las limitaciones de recurso humano dificulta la elaboración de ciertas recetas algunos días de la semana o en algún tiempo de comida específico.

-Sistema de compras: por ser el hospital descentralizado, el sistema de compras por licitación o compra directa es ágil y se pueden adquirir todos aquellos alimentos incluidos en el catálogo institucional.

- Almacenamiento: la capacidad de almacenamiento en frío limita la utilización de ciertos productos, sobre todo perecederos en ciertos días de la semana.

-Presupuesto: el gasto en alimentos debe ser según el presupuesto asignado y no debe exceder la cantidad de alimentos establecidas en los diferentes contratos.

-Equipo: el equipo industrial existente en el servicio se encuentra en muy buen estado. Para la preparación de alimentos se cuenta con marmitas, freidor, plancha, sartén volteable y horno de convección, lo cual permite la combinación de diferentes métodos de cocción.

**-Proveedores:** se consideran aspectos relacionados con los días y horarios de entrega, para saber que productos utilizar bajo determinadas circunstancias.

**-Otros factores que se contemplan son la estacionalidad de productos perecederos, utilizándolos según la época de mayor oferta y la combinación de preparaciones poco gustadas con otras de mayor aceptación como postres, para mejorar la aceptabilidad del menú.**

**Existe en el servicio un grupo de menús especiales para días festivos, desarrollado por estudiantes de práctica de la Escuela de Nutrición de la Universidad de Costa Rica.**

### **III OBJETIVOS**

#### **Objetivo general**

**Diseñar un sistema de monitoreo de la calidad del menú y satisfacción al cliente interno del Servicio de Alimentos del Centro Nacional de Rehabilitación.**

#### **Objetivos específicos:**

- 1. Analizar los menús planificados en el Servicio de Alimentación del Centro Nacional de Rehabilitación en términos de cumplimiento del patrón de menú, alternabilidad de preparaciones, características del plato servido y métodos de cocción.**
- 2. Determinar el nivel de aceptabilidad del servicio en cuanto a condiciones físicas, atención del cliente y aspectos de calidad de los menús ofrecidos a los usuarios.**
- 3. Diseñar e implementar un plan correctivo con base en los problemas detectados en la encuesta de satisfacción al usuario y la evaluación cualitativa de los menús.**
- 4. Evaluar el plan correctivo en términos de la aceptabilidad de los empleados.**
- 5. Definir los componentes del sistema de monitoreo con base en la información obtenida.**

## IV PROBLEMA

En los Servicios de Nutrición de la Caja Costarricense del Seguro Social, el área de preparación y distribución de alimentos, es una de las más significativas, porque es la que brinda servicio al mayor número de usuarios.

La Sección de Nutrición de la CCSS ha girado directrices en este campo, algunas contempladas en el Manual de Normas y Procedimientos de los Servicios de Nutrición de la CCSS, en el documento de Indicadores para Evaluar los Servicios de Nutrición de la CCSS y otras más actuales con un enfoque en la seguridad alimentaria e higiene en el proceso, como es toda la normativa para la aplicación del HACCP. En cuanto a evaluación de la calidad del menú y satisfacción del usuario, el único lineamiento establecido es el parámetro para medir los indicadores porcentaje de adecuación nutricional de los menús y opinión del usuario, que refieren: “el 100% de los menús planificados deben cumplir el 100% de las recomendaciones nutricionales para el hombre tipo” y “el Servicio de Nutrición debe brindar al personal una dieta balanceada en cuanto a calidad y cantidad y que se adapte a sus hábitos alimentarios” (Sección de Nutrición, 1989, p. 9), este último propone como instrumento para la aplicación del indicador la utilización de una encuesta de opinión al usuario que no está descrita en el documento.

Por lo anterior es que en el servicio de Nutrición del CENARE, la tarea de medir satisfacción al usuario está inmersa en las políticas de calidad del Plan Anual Operativo. Se han hecho algunos estudios de aceptabilidad para mejorar los estándares operativos del servicio y dar respuesta concreta a los indicadores porcentaje de adecuación nutricional de los menús y opinión del usuario. Ante lo cual se plantea como problema: **¿Existe un estudio técnicamente estructurado y un sistema de monitoreo para uso continuo que permita evaluar de forma integrada deficiencias en la calidad del menú y la satisfacción del cliente?**

## **V. MARCO METOLOGICO**

### **A. Tipo de estudio**

El estudio es de tipo descriptivo transversal, ya que tiene el propósito de describir las características que conformarán las diferentes variables, integrando aspectos cualitativos y cuantitativos enfocados a analizar calidad del menú y la opinión del usuario en cuanto a aceptabilidad y servicio al cliente.

### **B. Población**

La población la constituyen 430 funcionarios en propiedad e interinos que laboran en el Centro Nacional de Rehabilitación durante el primer trimestre del 2005, en los 3 turnos de trabajo tradicionales para estos centros de salud ( 6am-2pm,2pm-10pm, 10pm-6am), además de la jornada administrativa de 7am-4pm. De acuerdo con los registros del servicio, de esta población aproximadamente 250 son los que almuerzan regularmente en el Servicio de alimentos de dicho centro.

### **C. Muestra**

Tomando en cuenta los criterios o características presentes en la población de estudio, para seleccionar la muestra se utilizó un diseño probabilístico aleatorio, asumiendo un 95% de confianza , de tal forma que la muestra estará formada por 151 personas, más un 10% para cubrir la tasa de no respuesta.

La muestra que se seleccionó fue para analizar la variable #2, y para determinar el tamaño de ésta, se tomó como base la población que labora en el horario diurno y administrativo (aproximadamente 250 personas), por ser el personal que al menos hace dos tiempos de comida en el hospital incluyendo el almuerzo, que es el tiempo de comida que representa la mayor producción de raciones del servicio, (ver Capítulo II punto D 2)

La fórmula y los cálculos para determinar el número de muestra se desarrollan a continuación:

Cálculos	Fórmula
$n' = \frac{(Z \alpha/2)^2 [p*(1-p)]}{(d)^2}$	$Z = 1.96 * 1.96 = 3.8416$
$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$	$[p*(1-p) = 0.5*0.5 = 0.25$
	$(D)^2 = (0.05)^2 = 0.0025$
	$38416 * 0.25 = 0.9604$
	$n = 096604 / 0.0025 = 384.16$
	$N = 250$
	$n/N = 3.8416 / 250 = 1.53664$
	$n/N + 1 = 2.53664$
	$n = 384.16 / 2.53664 = 151$

Por medio de un muestreo simple al azar, determinando el intervalo de selección se escogieron del listado de funcionarios del hospital, ordenado alfabéticamente los apellidos de las personas a las cuales se aplicó la encuesta. Se excluyeron de la muestra aquellas personas que tenían dieta especial, para lo cual se utilizaron los registros con que cuenta el servicio, personal que labora solo en la noche porque estos reciben solo un refrigerio nocturno o aquellos que no son usuarios regulares. Esta información se obtuvo consultando en los diferentes departamentos del hospital.

#### D. Variables

Las variables a estudiar fueron:

1. **Análisis cualitativo de los menús existentes.** Considera los grupos de alimentos que debe contener el menú según lo establecido en el Servicio, la alternabilidad de los componentes del menú, métodos de cocción y características del plato servido en cuanto a combinación de texturas, colores, sabores, formas y tamaños.

2. **Nivel de aceptabilidad del servicio de alimentación que se brinda actualmente.** Se refiere a las condiciones físicas del sitio en donde se distribuyen e ingieren los alimentos, aspectos de calidad y cantidad de los menús ofrecidos, además de la atención y eficiencia del servicio de alimentos.

3. **Plan correctivo.** Formula las acciones a tomar para corregir las debilidades encontradas posterior a la aplicación de los instrumentos de medición. Define el plazo y responsables para realizar estas acciones.

4. **Sistema de monitoreo:** Es la secuencia de actividades a seguir por un tiempo determinado para medir resultados en los cambios implementados a raíz de la evaluación, comprende elaboración y prueba de instrumentos de medición, definir responsables de la actividad, métodos de registro y análisis, formulación de recomendaciones y proceso de evaluación. Para la operacionalización de las variables consultar anexo B

### **E. Recolección de datos**

Dada la complejidad del proyecto, la recolección de la información se realizó bajo un marco institucional que favoreció la realización de los diferentes procesos por etapas:

#### **1. Etapa # 1: Coordinación con dependencias del hospital**

Con el aval del director administrativo del hospital, en el Consejo Administrativo realizado en el mes de mayo 2005, se informó a las diferentes jefaturas los objetivos y alcances del proyecto, solicitándoles su colaboración para la entrega, llenado y devolución de las encuestas.

Se solicitó a la Jefatura de Recursos humanos el listado por departamentos y puesto de funcionarios interinos y en propiedad del hospital, la cual se ordenó alfabéticamente; excluyendo de este listado los sujetos que no hacen uso regular del comedor. Esta información se obtuvo consultando a las diferentes jefaturas del hospital el nombre de esos funcionarios. Cuando se tuvo el listado definitivo se seleccionaron los 151 sujetos que participaron en el estudio por medio de un muestreo simple al azar, con un intervalo de selección de tres.

Al ubicar a los diferentes sujetos de la muestra se determinó que 12 estaban fuera del hospital y regresarían en un período mayor a 1 mes, por lo que hubo que sustituirlos para evitar atrasos en la realización del proyecto. Para la sustitución se tomó el listado alfabético de funcionarios excluyendo los 151 seleccionados y se aplicó nuevamente un muestreo simple al azar con el mismo intervalo de selección.

## **2. Etapa # 2: Diseño y aplicación de instrumentos**

- Se diseñó la matriz para el análisis cualitativo del menú, consta de 4 plantillas numeradas que evalúan las diferentes dimensiones de la variable “análisis cualitativo de los menús”. Cada plantilla consta de 36 columnas, una con el nombre de la característica por evaluar y el resto con numeración arábica que corresponde al número de menú en el ciclo. Todas las plantillas incluyen en su parte inferior derecha la codificación respectiva para el llenado. Ver Apéndice D

- Se diseñó el instrumento de recolección de información sobre satisfacción del usuario, considerando los aspectos que se querían evaluar en las dimensiones de variable “Nivel de aceptabilidad del servicio de alimentación”. Para la elaboración de este instrumento se revisaron diferentes tipos de encuestas de satisfacción al usuario, diseñándose una encuesta estructurada por apartados con cuadros precodificados y con una escala de evaluación preestablecida. La encuesta fue revisada por varios profesionales con experiencia en la realización de este tipo de instrumentos y se probó en 15 personas del hospital que no formaran parte de la muestra. A esta prueba se le hicieron modificaciones en términos como sazón, que fue cambiado por sazonomiento y grado de cocción por grado de cocimiento. Ver Anexo C

La aplicación de los instrumentos se hizo la segunda semana del mes de junio del 2005. Las plantillas del análisis cualitativo fueron llenadas por la encargada del proyecto y estas resultaron muy prácticas para el llenado y tabulación de los resultados.

La encuesta de satisfacción fue entregada a cada persona por su jefatura u otros funcionarios que dieron apoyo para la distribución y recolección. Resultaron fáciles para el llenado, según la opinión de los encuestados, solo que en el apartado de componentes del menú se detectaron algunas preguntas que no se aplicaban a la preparación consultada, lo que se cataloga como una deficiencia del instrumento no detectada cuando se probó este. El proceso de aplicación y recolección no presentó ningún inconveniente, todas las encuestas entregadas fueron devueltas y solo 2 se tuvieron que entregar nuevamente para que fueran completadas, porque tenían algunos apartados sin llenar.

### **3. Etapa #3: Procesamiento y análisis de la información**

-Posterior a la recolección de la información se procesaron los datos en el programa EPI 6 –INFO versión 3.3.2, se diseñaron los cuadros y gráficos correspondientes y se procedió al análisis, formulación de conclusiones y recomendaciones preliminares para estructurar el plan correctivo. Se debe señalar que al igual que la encuesta de satisfacción las plantillas del análisis cualitativo fueron muy prácticas para el llenado y, para ambos instrumentos la tabulación y digitación fue sencilla.

### **4. Etapa #4: Elaboración e implementación del plan correctivo**

Para la formulación del plan correctivo se tomó como base las recomendaciones preliminares de la etapa #3, proponiendo las acciones correctivas a corto, mediano y largo plazo en matrices clasificadas por áreas de trabajo, según los aspectos evaluados por los instrumentos de medición aplicados. Las áreas establecidas fueron: planificación de menús, espacio físico del comedor y servicio al cliente.

Para el planteamiento de acciones correctivas relacionadas con características de planta física del comedor, que en la encuesta reflejaron algún grado de inconformidad por parte de los usuarios, se consultó al Asesor técnico de proyectos del CENARE.

Una vez definidas las acciones correctivas se implementaron las de corto plazo a partir de la primera semana del mes de julio.

## **5. Etapa #5 Aplicación de instrumentos, análisis y procesamiento de la información posterior a la implementación del plan correctivo**

Posterior a la formulación del plan correctivo se procedió para el cumplimiento de los objetivos específicos #1 al #6 del área de planificación de menús, a diseñar un nuevo ciclo de menú, el cual se implementó a partir de la última semana del mes de junio 2005.

Diez semanas después de la implementación del nuevo ciclo de menú, se aplicó la matriz de análisis cualitativo y la misma encuesta, excluyendo el apartado 1 de datos generales a las 151 personas de la muestra. Se esperó diez semanas para aplicar la encuesta por segunda vez por considerarse que para que las modificaciones en los menús fueran realmente percibidas por los usuarios, el ciclo debía repetirse al menos dos veces y para dar tiempo a que algunos de los cambios en el espacio físico se concretaran.

Se procesó nuevamente la información en el programa EPI 6 –INFO versión 3.3.2., se compararon los resultados de cada dimensión de variable en esta etapa con los obtenidos en la etapa #2, se diseñaron los cuadros y gráficos comparativos y se procedió al análisis de la información para formular las conclusiones y recomendaciones finales.

## **6. Etapa #6 Formulación del sistema de monitoreo**

Posterior a la ejecución de la etapa #1 a la #5 se formuló la propuesta del sistema de monitoreo, determinándose las diferentes fases que comprendería, la periodicidad de aplicación de los instrumentos y los responsables de cada fase.

### **a. -Definición de instrumentos de medición**

i. Análisis cualitativo: las plantillas para el análisis cualitativo aplicadas no presentaron ninguna dificultad en su aplicación y análisis, quedando para el sistema de monitoreo iguales a las aplicadas en el proyecto.

ii. Encuesta de satisfacción: después de la aplicación de esta, en la etapa #2 y #5 del proyecto se detectaron, como se mencionó anteriormente, deficiencias en el apartado de componentes del menú, puesto que algunas características consultadas no se aplicaban a ciertas preparaciones. Por tanto, para el sistema de monitoreo se formula una encuesta modificada en el apartado componentes de menú.

b. -Registro de la información: se propone registrar la información recolectada en cuadros y gráficos de barras horizontales con frecuencias absolutas y porcentajes.

c. -Definición de indicadores de gestión para las actividades que evalúa el sistema de monitoreo.

d. -Estructuración de matrices para la formulación de plan correctivo. Se propone una matriz similar a la utilizada en el proyecto, dividiendo por áreas de acción los objetivos que se desea cumplir, agregando una columna para el planteamiento de las metas y otra para las actividades programadas para cumplir esa meta.

e. -Elaboración de matriz para la evaluación del cumplimiento del plan correctivo. Se propone una matriz que sirve como base para evaluar las metas planteadas así como el alcance logrado en las acciones propuestas

f. -Definición de políticas de divulgación de los resultados. Se proponen los mecanismos por los cuales se informará a los usuarios los resultados más relevantes que se presenten durante la aplicación del sistema de monitoreo.

## **F. Plan de análisis**

Se utilizó el programa EPI 6 –INFO versión 3.3.2 para crear una base de datos de los resultados de las encuestas y de las plantillas del análisis cualitativa del menú inicial y final.

Después, mediante un análisis estadístico descriptivo se trabajó frecuencias relativas y absolutas, cuadros y gráficos sobre las variables, detectando una serie de fortalezas y debilidades que permitieron formular conclusiones y recomendaciones preliminares que fueron la base para estructurar el plan correctivo.

Finalmente se compararon las frecuencias inicial y final de las respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción y en las plantillas del análisis cualitativo para determinar la efectividad de las acciones propuestas y diseñar la propuesta del sistema de monitoreo.

## **VI. ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **A. Alcances**

El proyecto se realizó en el lugar de trabajo de la responsable del mismo, permitiendo implementar una metodología repetible, probada e innovadora, pionera en este campo, que puede ser aplicada en otros servicios de alimentos, para evaluar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, integrando la opinión del cliente con el criterio técnico del planificador. La integración de estos dos componentes favorecerá la oferta de un servicio de mayor calidad que pueda dar respuesta a las exigencias de los usuarios.

Los instrumentos probados en esta metodología pueden aplicarse para medir indicadores como el porcentaje de adecuación nutricional de los menús y opinión del usuario, que son propuestos por la Sección de Nutrición de la C.C.S.S pero que carecen de instrumentos de medición a nivel institucional.

### **B. Limitaciones**

La realización del proyecto presentó una serie de limitaciones, básicamente, relacionadas con la encuesta de satisfacción:

1. Dificultad para localizar a los usuarios seleccionados por encontrarse de vacaciones, incapacitados o con algún permiso.

2. Poca disponibilidad por parte de los usuarios para contestar la encuesta, principalmente la segunda, en donde se presentó algún tipo de resistencia, aludiendo que ya habían llenado la primera. Para solventar esta situación se les indicaba que era necesario validar el instrumento, no se mencionó el verdadero propósito (medir la satisfacción por los cambios implementados), para no influir en la respuestas.

3. La no respuesta de algunos items de la encuesta que generó retrasos, porque hubo que volver a localizar a los sujetos para que completaran la encuesta.

## VII. ETAPA #3: ANÁLISIS DE RESULTADOS

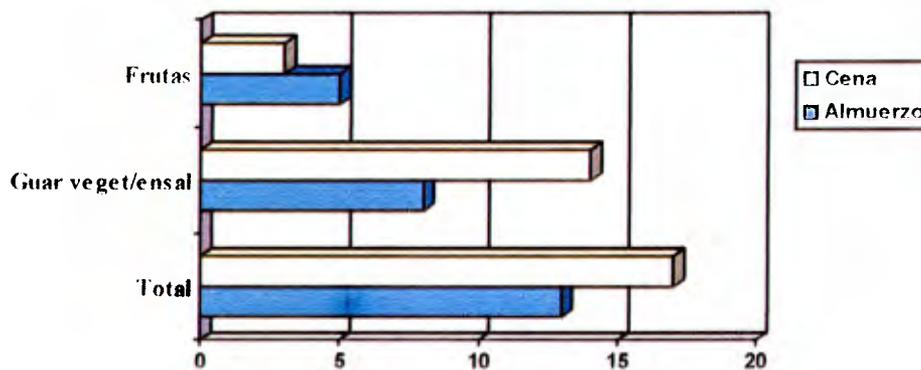
Posterior a la aplicación de las matrices para el análisis cualitativo de los menús y la encuesta de satisfacción al usuario, se obtuvo una serie de resultados que se desglosan a continuación con un análisis que retoma las fortalezas y debilidades encontradas. Los cuadros citados como fuente en los gráficos de este capítulo se adjuntan en el anexo C.

### A. Análisis cualitativo del menú

#### 1. Cumplimiento del patrón de menú:

Con base al análisis cualitativo aplicado a los 35 menús, se obtuvo que, 13 menús de almuerzos y 17 de cenas no cumplen el patrón estipulado y que, al menos en 3 ocasiones, esta situación se repite en forma consecutiva.

**Gráfico # 1**  
**Combinación de los componentes del patrón de menú**  
**que no se cumplen en almuerzos y cenas en el ciclo de**  
**menú del Servicio de Alimentos CENARE.**  
**Junio 2005**



Fuente: Cuadro # 10

Según se puede observar en el gráfico #1, en la mayoría de los menús no se cumple con el patrón establecido, se omite la guarnición vegetal o ensalada y, en menor número, la fruta, las cuales usualmente son sustituidas por la combinación de arroz con

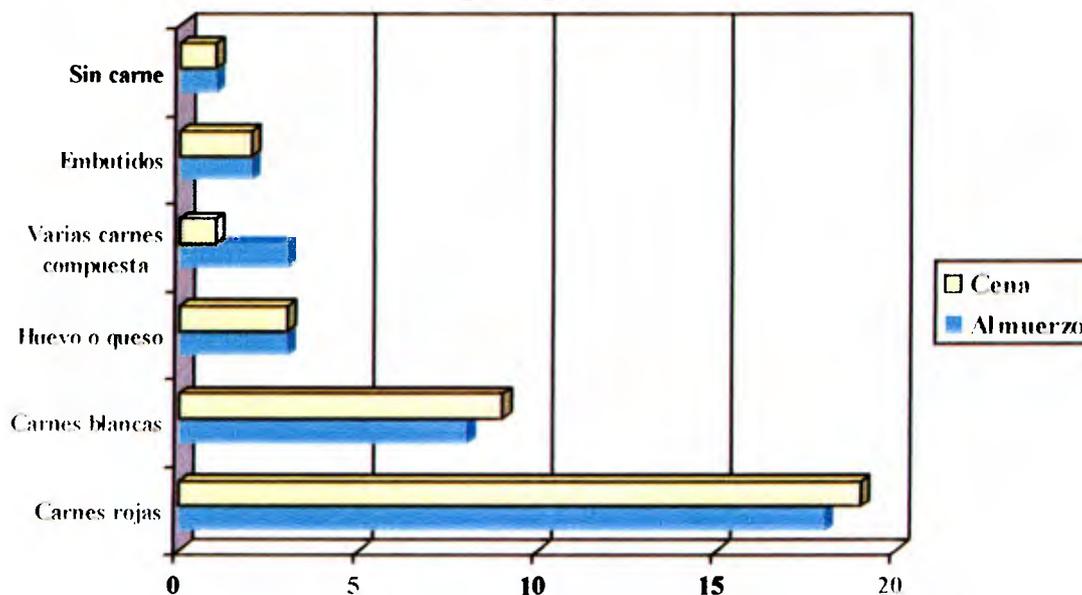
frijoles, papa, yuca o plátano y en otras ocasiones por pastas y postres con dos componentes (por ejemplo helados con gelatina).

Este tipo de sustituciones o cambios obedece a una política presupuestaria y de planificación del recurso humano, por medio de la cual se determinó que tanto en el almuerzo como en la cena se deben ofrecer como máximo cinco componentes, situación que provoca que algunos menús no presenten la combinación de textura adecuada, además de una disminución en el aporte de fibra y un aumento del porcentaje del VET suministrado a los usuarios, el cual no debería cubrir más del 60% del requerimiento establecido en el servicio (1900 Kcal).

## **2. Plato principal:**

Para los platos principales se analizó la alternabilidad en función del tipo de carne. Los resultados obtenidos se muestran en el gráfico #2.

**Gráfico # 2**  
**Distribución del tipo de carne o componente del plato principal**  
**en almuerzo y cena en el ciclo de menú**  
**del Servicio de Alimentos CENARE.**  
**Junio 2005**



Fuente: Cuadro # 27

Las carnes rojas se ofrecen para ambos tiempos de comida en más de la mitad de los menús del ciclo y en algunos casos en días consecutivos, en contraste con las carnes blancas que se brindan aproximadamente en un 25% de los casos; en consecuencia, el aporte de grasa saturada es mayor y aumenta el riesgo de enfermedad cardiovascular en los usuarios.

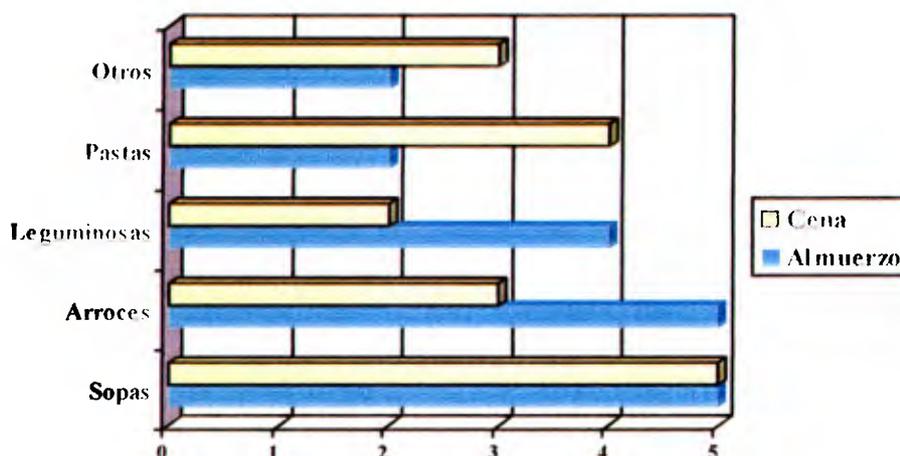
En porcentajes menores al 9 % se ofrecen para ambos tiempos de comida, el huevo, queso, preparaciones con mezclas de diferentes tipos de carne, embutidos y, algunos que del todo no la incluyen.

Los platos principales que no contienen carne corresponden a guisos de vegetales, acompañados con una ensalada compuesta que incluye atún como fuente de proteína, aunque no en la cantidad suficiente para cubrir el porcentaje de los requerimientos.

Las carnes se dan para el almuerzo en un 54% de los casos como platos compuestos, 43% en trozo y 3% no contienen carne. Para la cena, el 51% son platos compuestos, 46% en trozo y 3% sin carne.

La distribución de las preparaciones en los platos principales compuestos se muestra en el gráfico #3.

**Gráfico # 3**  
**Distribución de platos principales compuestos**  
**en almuerzo y cena en el ciclo de menú**  
**del Servicio de Alimentos CENARE.**  
**Junio 2005**



Fuente: Cuadro # 28

Como se observa en el gráfico, las sopas se constituyen en el plato principal compuesto más frecuente, seguido de los arroces, leguminosas y pastas. En la categoría de otros se encuentran preparaciones con papa o plátano verde con carne.

En el caso de las sopas es importante anotar que aunque es poca la cantidad de éstas que se ofrecen, en dos ocasiones se dan en forma consecutiva en almuerzo y cenas.

Esta distribución de los platos principales compuestos tiene como fortaleza el permitir mayor variedad y redistribuir mejor el presupuesto disponible, ya que se pueden combinar un mayor número de preparaciones que tienen un menor costo en insumos por su

menor contenido de carne; aunque disminuye el aporte proteico y genera una serie de ajustes en los sistemas de producción, que no siempre es resuelto de forma satisfactoria, dada la carencia de recurso humano que tienen los servicios de nutrición.

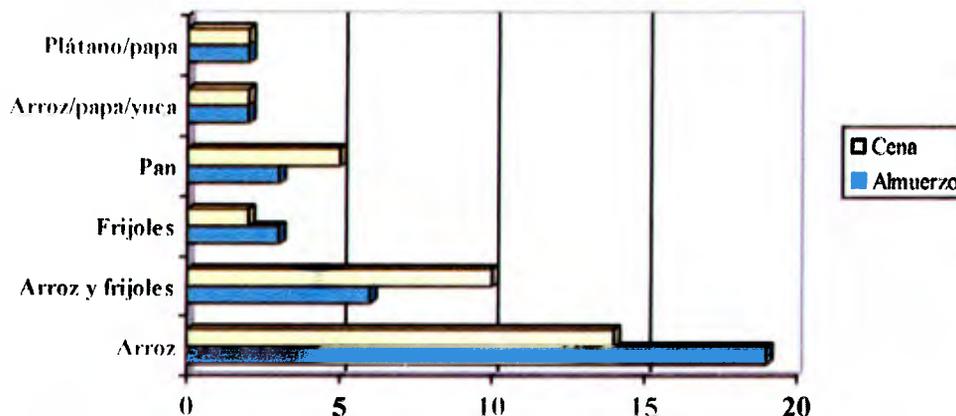
### 3. Guarniciones

La alternabilidad se evaluó también en términos de guarniciones, las cuales comprenden las guarniciones harinosas y aquellas a base de vegetales que se analizan junto con las ensaladas.

#### a. Guarniciones harinosas

La distribución de las guarniciones harinosas en el ciclo de menú se muestran en el gráfico #4

**Gráfico # 4**  
**Distribución de guarnición harinosa en almuerzo y**  
**cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos**  
**CENARE. Junio 2005**



Fuente: Cuadro # 29

La mayoría de los menús tienen como guarnición harinosa el arroz, seguido por los que tienen la combinación de arroz y frijoles, frijoles y pan. Un menor porcentaje

contienen arroz y papa, arroz y yuca, plátano maduro o papa. Es importante reiterar que todos los menús que contienen una guarnición harinosa combinada no cumplen el patrón de menú, presentando un aumento en el porcentaje del VET suministrado a los usuarios y una disminución en el aporte de fibra.

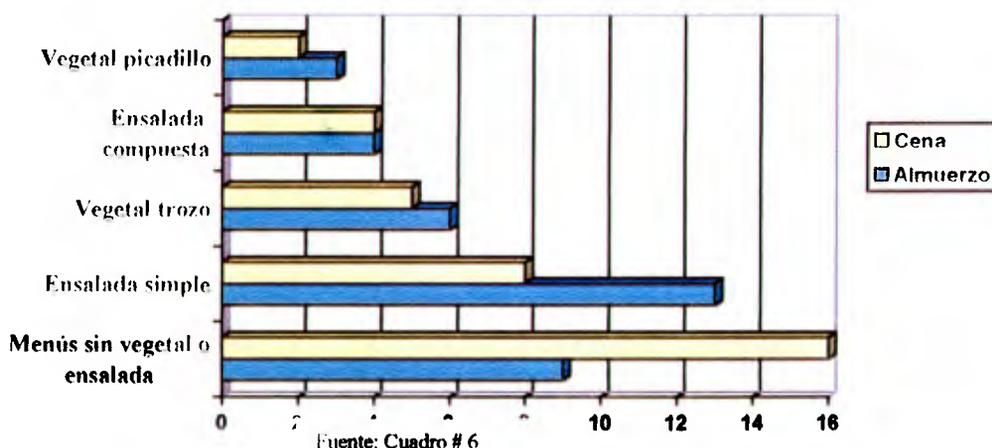
No obstante, al sumar los resultados del grupo de leguminosas ofrecidas como plato principal y como guarnición harinosa, (gráficos #3 y #4), se observa que un 40% de los menús contienen este grupo de alimentos, mejorando el aporte de fibra proveniente de estas fuentes.

### b. Guarnición vegetal o ensalada

Las ensaladas se sirven en mayor cantidad de menús que el vegetal cocido. Se presentan menús consecutivos con el mismo tipo de ensalada pero no la misma receta.

La distribución de la guarnición vegetal o ensalada en el ciclo de menú, se muestran en el gráfico #5.

**Gráfico # 5**  
**Distribución de guarnición vegetal o ensalada en almuerzo**  
**y cena en el ciclo de menú del Servicio**  
**de Alimentos CENARE. Junio 2005**



Las ensaladas se ofrecen con más frecuencia en el almuerzo que en la cena, siendo mayor la proporción de simples respecto a compuestas, mientras que los vegetales en trozo se sirven más que en picadillo, en ocasiones en menús consecutivos, lo que obedece a ajustes en el proceso de producción.

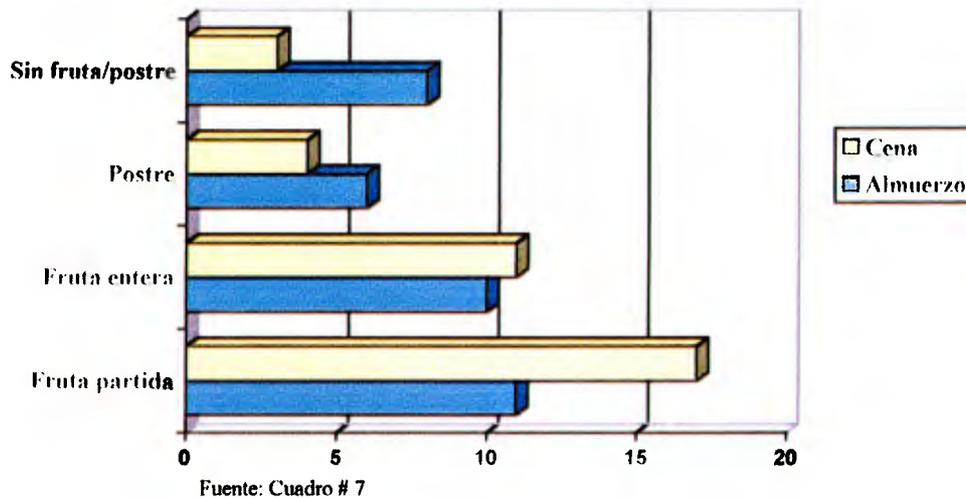
No se presenta una secuencia exacta de cada cuántos menús se da ensalada y de qué tipo, en ocasiones como en el menú # 18, se sirve el mismo día ensaladas compuestas en ambos tiempos de comida, ofreciendo al almuerzo ensalada de caracolitos con atún y a la cena ceviche de plátano verde, situación que afecta los costos y recarga las funciones del personal por ser estas preparaciones más costosas y elaboradas.

Las deficiencias descritas respecto a la alternabilidad en las ensaladas y vegetales hace que algunos días los usuarios reciban un menor aporte de fibra, vitaminas y minerales provenientes de estas fuentes.

#### **4. Frutas, postres y frescos**

Otro grupo de preparaciones utilizado para evaluar la alternabilidad fueron las frutas, postres y frescos. La distribución de los dos primeros se muestra en el gráfico #6.

**Gráfico #6**  
**Distribución de frutas y postres en almuerzo y cena en el**  
**ciclo de menú del Servicio de Alimentos**  
**CENARE. Junio 2005**



En la mayoría de menús (60% de los menús de almuerzo y 80% de la cena) está presente la fruta, mejorándose el aporte de fibra, mientras que los postres solo se sirven en un 17% al almuerzo y 11% a la cena.

Entre las frutas enteras que más se incluyen en los menús están la naranja y limón dulce, las de menor frecuencia son la manzana y granadilla. Las frutas partidas que se sirven en más ocasiones son la papaya, piña y melón, la que menos se ofrece es la sandía. En ocasiones se sirve el mismo tipo de fruta al almuerzo y cena, situación que no afecta la variedad del menú porque la población a la que se suministra es diferente.

Respecto a los frescos se obtuvo que treinta y uno de los menús de almuerzo y treinta y dos de los de la cena ofrecen frescos en agua, el resto son en leche.

Generalmente, los frescos en leche se dan cuando el plato principal es compuesto, mejorando en estos menús el aporte proteico, sin embargo, para el almuerzo la mayoría de éstos están ubicados entre el día # 1 y #10 del ciclo, lo que genera una debilidad en cuanto a la alternabilidad, que infiere también en la variedad del menú.

### 5. Métodos de cocción

Los resultados obtenidos del análisis de los métodos de cocción se muestran en el cuadro #3. Se debe aclarar que este análisis se aplicó al menú completo por tiempo de comida y no en forma específica a un componente del menú.

**Cuadro # 3**  
**Combinación de métodos de cocción al almuerzo y cena**  
**en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos**  
**CENARE. Junio 2005**

<b>METODO COCCION</b>	<b>ALMUERZO</b>		<b>CENA</b>	
	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
Cocción simple	35	100	35	100
Fritura por inmersión	3	9	4	11
Fritura superficial	2	5	2	5
Preparaciones al vapor	7	20	5	14
Preparaciones asadas	6	17	6	17

Fuente; matriz análisis cualitativo Plantilla #3

Todos los menús en ambos tiempos de comida utilizan la cocción simple, método que se combina con preparaciones al vapor, asadas, frituras por inmersión y superficial. El porcentaje de menús que ofrece preparaciones fritas es igual o menor al 16%, que se puede catalogar como bajo, tomando en cuenta que un porcentaje mayor a este combina la

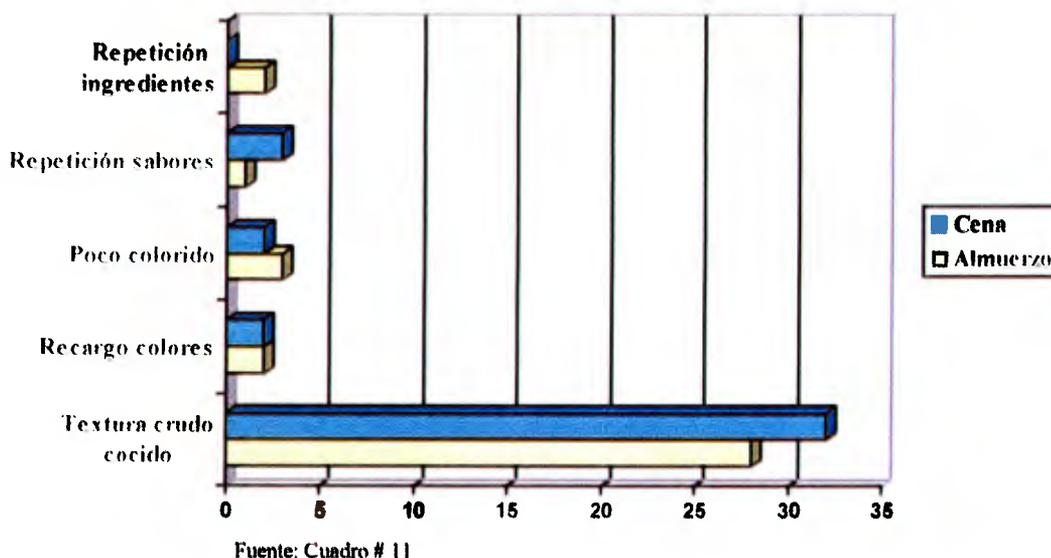
cocción simple con preparaciones al vapor y asadas. Por tanto, el ciclo de menú ofrecido contribuye a la disminución del consumo de grasas provenientes de los métodos de cocción.

La combinación de los métodos de cocción es adecuada, ya que solo en un menú de almuerzo se ofrecen preparaciones con tres métodos de cocción diferentes, lo que recarga las tareas del personal de esta área y en otro se repiten para ambos tiempos de comida preparaciones asadas.

## 6. Características del plato servido

Los resultados del análisis de las características del plato servido se detallan en el gráfico # 6.

**Gráfico #7**  
**Características del plato servido presentes en almuerzo y cena**  
**en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos**  
**CENARE. Junio 2005**



La mayoría de los menús para ambos tiempos de comida presentan combinación de textura crudo cocido. De los que no presentan esta, al menos dos, coinciden con menús que no se cumple el patrón.

Dos de los menús para ambos tiempos de comida presentan recargo en coloraciones, el primero es un menú que además tiene poco colorido, compuesto por : arroz, frijoles blancos con cerdo, chayote sazón, limón dulce y fresco de cas, el segundo caso es un menú que tiene: un plato principal con zanahoria, papas doradas, fresco de naranjilla y melón.

Un menú para el almuerzo y tres para la cena presentan repetición de sabores, combinando un fresco ácido con una fruta ácida y solo dos menús del almuerzo presentan repetición de ingredientes en las preparaciones, tratándose de la zanahoria y el tomate.

En ningún menú se da la combinación de textura suave con líquida o texturas líquidas, así como repetición de tamaños y formas en las preparaciones de un menú.

La sumatoria de estos resultados permite vislumbrar que las características del plato servido son adecuadas, puesto que en la mayoría de los menús, se da una adecuada combinación de texturas, formas, colores, sabores e ingredientes.

## **B. Encuesta de satisfacción**

La encuesta de satisfacción fue distribuida a las 151 personas que constituyeron la muestra; posterior a su aplicación se procesaron los resultados obtenidos, mismos que se desarrollan en los siguientes cuadros o gráficos.

### **1. Aspectos generales de la muestra**

La primera parte de la encuesta de satisfacción consultó aspectos generales de la muestra con el fin de caracterizarla y establecer tendencias en las respuestas del instrumento aplicado.

**Cuadro # 4**  
**Distribución de la muestra por edad y sexo**  
**CENARE. Junio 2005**

<b>EDAD</b>	<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>	
	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	<b><u>73</u></b>	<b><u>48</u></b>	<b><u>78</u></b>	<b><u>52</u></b>
<b>18-28 Años</b>	15	10	15	10
<b>29-39 años</b>	29	19	26	17
<b>40-50 años</b>	27	18	25	17
<b>51-60 y más</b>	2	1	12	8

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

Según se aprecia en el cuadro #4 la muestra está constituida en más de un 50% por mujeres, la mayor parte se ubica entre los 29 y 50 años. La distribución porcentual para las edades de 18 a 50 años es similar en ambos sexos, en el rango de 51 años y más, el porcentaje los varones es muy bajo.

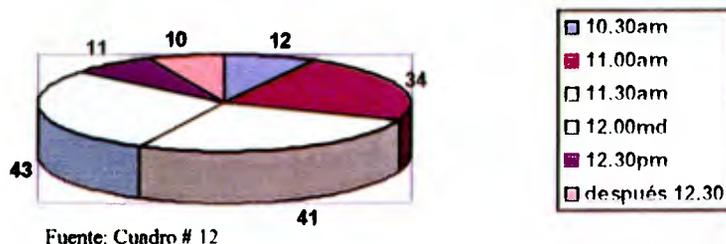
**Cuadro # 5**  
**Distribución de la muestra por puesto**  
**y años de laborar en el CENARE.**  
**Junio 2005**

Puesto	Porcentaje					Total
	Años de laborar					
	Menos de 1 año	1-5 años	6-10 años	11-15 años	16 o más	
<b>Total</b>	<b><u>4</u></b>	<b><u>27</u></b>	<b><u>21</u></b>	<b><u>47</u></b>	<b><u>1</u></b>	<b><u>100</u></b>
Técnico	1	1	2	5	0	<u>9</u>
Auxiliar enfermería	0	4	2	3	0	<u>9</u>
Personal administrativo	1	6	5	11	0	<u>23</u>
Profesional	2	9	6	10	1	<u>28</u>
Personal operativo*	0	7	6	18	0	<u>31</u>

(\*Incluye: misceláneos, auxiliares de cocina, asistentes de pacientes, guardas, trabajador de mantenimiento y otros grupos)  
Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

El personal profesional y operativo se constituyen en los grupos más representativos, con más de 10 años de laborar en el CENARE, por lo cual su percepción del servicio podría ser más certera, debido a las experiencias que han tenido con éste durante un largo periodo de tiempo, sin embargo, la elevada cantidad de personas que tienen entre 11 y 15 años de trabajar en el hospital, indica una baja rotación de personal e incide en que éstos no tengan otros puntos de comparación con servicios de características similares.

**Gráfico # 8**  
**Distribución de la muestra por horario**  
**de asistir a almorzar**  
**CENARE. Junio 2005**

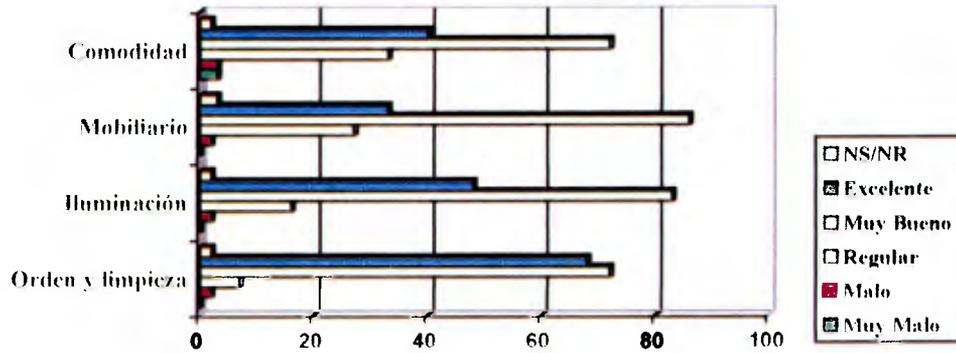


Como se observa en el gráfico #8, la mayor afluencia de usuarios se da entre las 11.30 am. y 12.30 pm. ; a las 10.30 am. y después de las 12.30 pm, es un porcentaje menor el que asiste al almorzar. Esta distribución obedece a los horarios para alimentación que tienen organizados los diferentes servicios del hospital.

## 2. Evaluación del espacio físico

Para la evaluación del espacio físico por parte de los encuestados se consideraron 7 características cuyos resultados se muestran en los gráficos #9 y #10.

**Gráfico # 9**  
**Resultado de las características orden y limpieza,**  
**iluminación,mobiliario y comodidad en la dimensión de**  
**variable espacio físico.**  
**CENARE. Junio 2005**

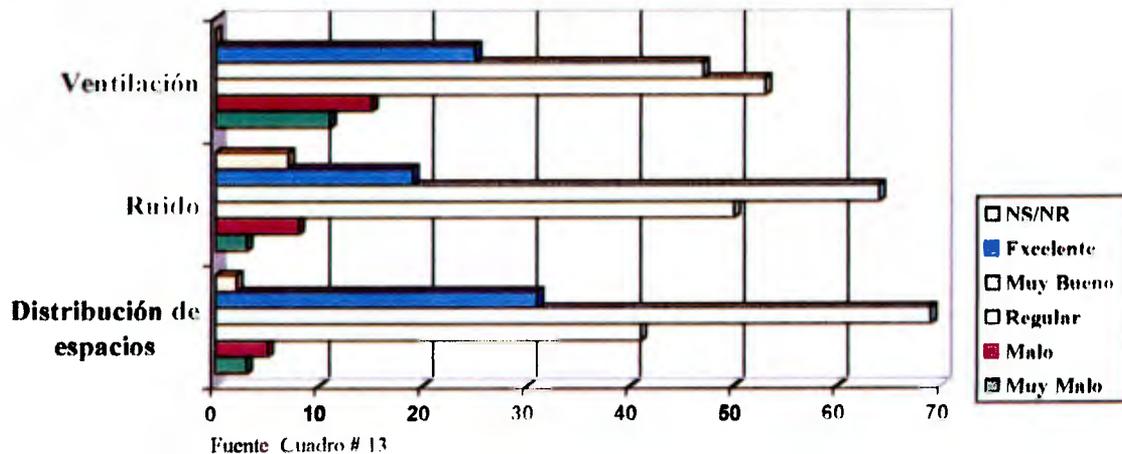


Fuente: Cuadro # 13

El orden, limpieza y la iluminación son las características del espacio físico que mejor se califican, ya que entre un 87% y 93% de los encuestados la consideran como excelente o muy buena. Respecto a la primera, la situación se relaciona con una cultura de orden y limpieza en los procedimientos de trabajo de las diferentes áreas del hospital, y, la segunda obedece a que el diseño del comedor permite una buena iluminación porque existen amplios ventanales.

El mobiliario y la comodidad son las características que obtienen mejor puntuación después de las anteriores, con un 79% y 74% de respuestas excelentes o muy buenas; resultados atribuibles a que las sillas y mesas del comedor son relativamente nuevas y están en buen estado, incidiendo esto junto con otros factores del espacio físico en que el usuario se sienta cómodo en el comedor.

**Gráfico # 10**  
**Resultado de las características distribución de espacios,**  
**ventilación y ruido en dimensión de variable espacio**  
**físico.CENARE. Junio 2005**



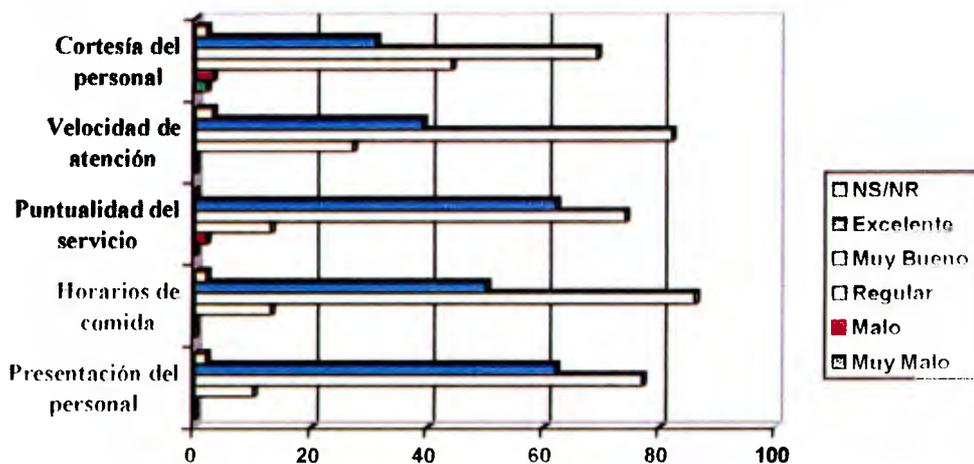
Para la distribución de espacios y ruido, los porcentajes de respuesta excelentes y muy bueno es de 67% y 55% respectivamente; situación que se debe al tiempo de permanencia en el comedor y al aumento en el número de usuarios que provocan más ruido.

La ventilación es la característica que muestra inconformidad por parte de los usuarios, reflejada en un 52% de respuestas en la categoría de regular a muy malas. Este resultado se da porque el vapor que emana el baño maría y la aglomeración de usuarios genera calor en el ambiente., además de que la mayoría de ventanas del comedor son fijas, impidiendo un flujo adecuado de aire.

### 3. Evaluación del servicio al cliente

Para la evaluación del servicio al cliente se consideraron 5 características cuyos resultados se muestran en el gráfico #11.

**Gráfico # 11**  
**Resultado de la dimensión de**  
**variable servicio al cliente**  
**CENARE. Junio 2005**



Fuente: Cuadro # 14

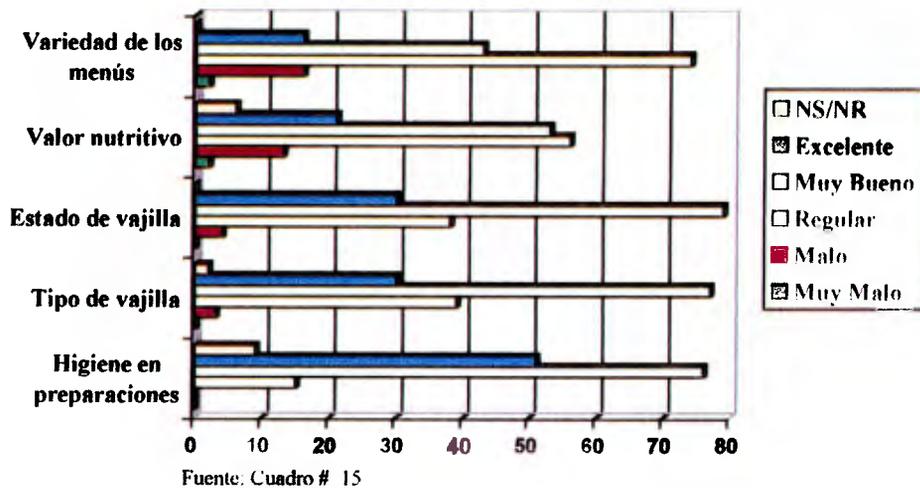
Los componentes de la evaluación de servicio al cliente muestran una serie de fortalezas que se reflejan en un porcentaje de respuesta igual o mayor al 90% en la categoría de excelente o muy bueno, para las características de presentación del personal, horarios de comida y puntualidad del servicio, así como un 80% de respuesta en esta categoría para la velocidad en el tiempo de atención. En esta característica hay que anotar que un 18% la refiere como regular, de los cuales las mayoría asiste a almorzar entre las 11:30 y 12 md. que es la hora en donde se genera algún grado de congestionamiento.

La característica que en su evaluación refleja debilidades es la cortesía del personal, en donde un 67% de la muestra la califica como muy buena o excelente y el 32% de las respuestas se ubican en la categoría de regular a muy malo. Este resultado coincide con el comentario emitido por algunos encuestados en las preguntas abiertas, donde manifiestan que se debería mejorar la atención, que el personal que sirve no es amable y le trata de mala manera.

#### 4. Aspectos de calidad del menú

La calidad del menú fue evaluada según cinco aspectos básicos: higiene en las preparaciones, tipo de vajilla, estado de la vajilla, valor nutritivo y variedad de los menús. Los resultados obtenidos en esta evaluación se muestran en el gráfico #12.

**Gráfico # 12**  
**Resultado de la dimensión de variable**  
**aspectos de calidad del menú**  
**CENARE. Junio 2005**



Según se observa en el gráfico #12, el rubro mejor calificado es la higiene en las preparaciones, donde un 84% de los encuestados lo considera como muy buena y excelente, seguido por el tipo y estado de vajilla con porcentajes de 71% y 72% en esta categoría de respuesta. Para estas dos características, una tercera parte de los encuestados la considera como regular, aspecto que pudo no ser bien planteado en las preguntas de la encuesta, ya que la vajilla es de vidrio transparente, liviana, tiene buena presentación y está en buen estado, por lo tanto, se debe considerar este aspecto dentro de las modificaciones de la encuesta.

Dos características que reflejan debilidades en su evaluación son el valor nutritivo y la variedad de los menús, para la primera un 49% de los encuestados la califica como muy bueno o excelente pero un 47% de regular a muy malo. Este grado de insatisfacción se podría considerar como desinformación por parte de los usuarios, porque si bien hay menús que no cumplen el patrón de menú, la mayoría de estos aportan el porcentaje del VET establecido en el servicio. En cuanto a la variedad, característica un 60% de respuestas son de regular a muy malas, apreciación que se relaciona con las deficiencias encontradas en la alternabilidad de los platos principales y guarniciones, que incide en que el menú se vea poco variado y repetitivo.

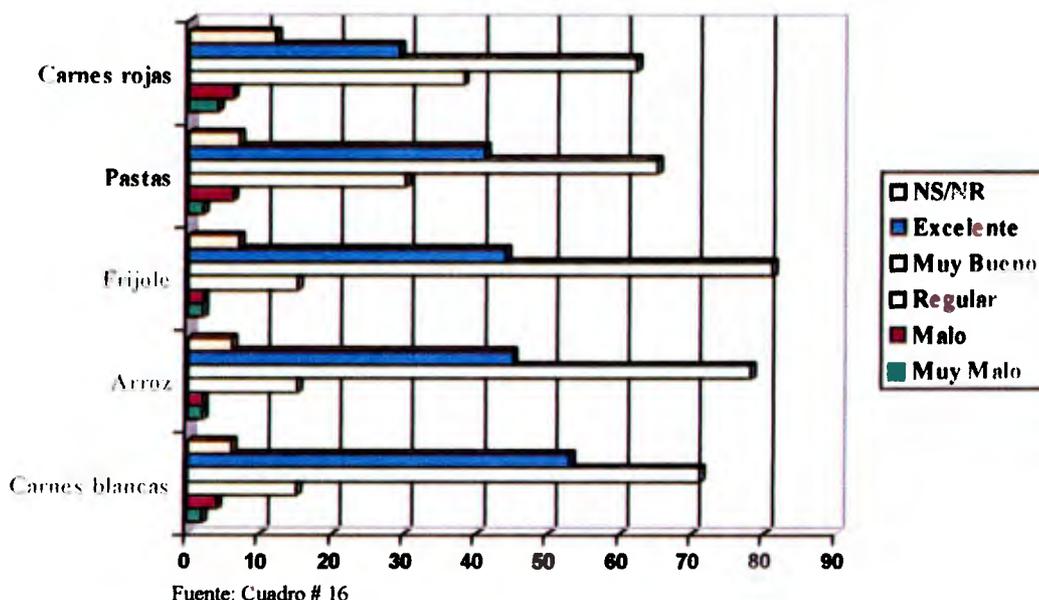
## **5. Componentes del menú**

La evaluación de los componentes del menú comprende 10 preparaciones y 7 dimensiones de variable. Para visualizar mejor los resultados se agrupó la información en dos grupos de preparaciones: arroz , frijoles ,pastas , carnes rojas, carnes blancas y sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas y postres.

### **i. Tamaño de porción**

En los gráficos #13y #14 se muestran los resultados obtenidos en la dimensión de variable tamaño de porción.

**Gráfico # 13**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**Tamaño de porción en arroz, frijoles,**  
**pastas, carnes rojas y carnes blancas**  
**CENARE. Junio 2005**

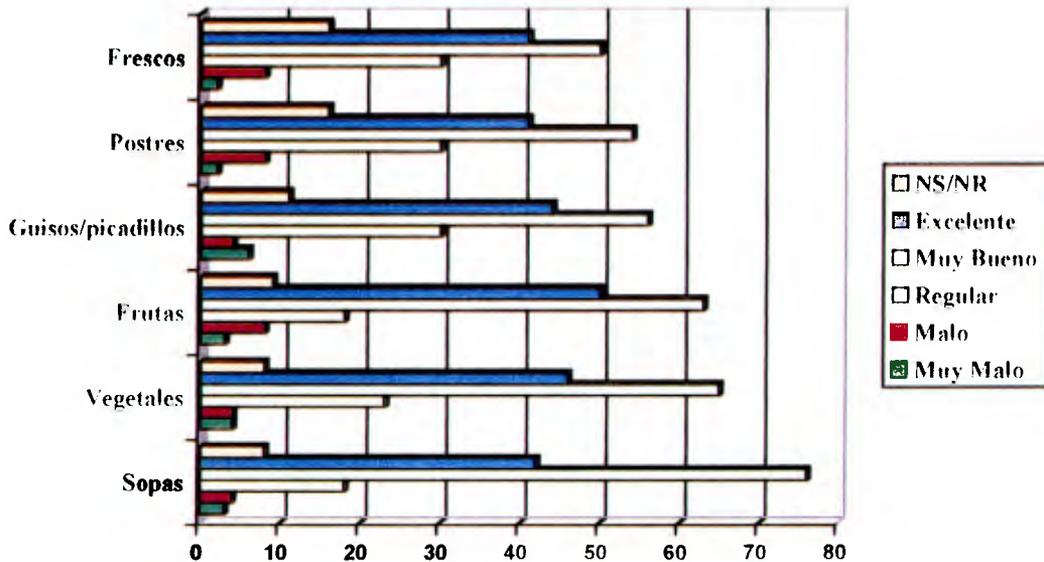


Para los componentes del menú evaluados, el tamaño de porción en todas las preparaciones es calificado en su mayoría como muy bueno a excelente, siendo el componente que presenta porcentajes de respuesta más altos en estas categorías.

Las carnes blancas, arroz y frijoles son las preparaciones en donde un 80% o más, opina que el tamaño de porción es muy bueno o excelente, seguido por las pastas en donde el porcentaje de respuestas muy bueno o excelente es de 70%

Para este grupo de preparaciones, las carnes rojas son las que presentan menores porcentajes de respuesta muy buena o excelente. Se desconoce si estas opiniones se deben al descontento por tamaño de porción grandes o pequeños, pues la encuesta no lo preguntaba en forma específica. Sin embargo, se debe mencionar que la porción de carne roja por persona es de 150 gramos en crudo, aproximadamente 3 onzas en cocido, lo que se considera una porción adecuada para la dieta establecida.

**Gráfico # 14**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**tamaño de porción en sopas, guisos/picadillos,**  
**vegetales, frescos, frutas, postres**  
**CENARE. Junio 2005**



Fuente: Cuadro # 17

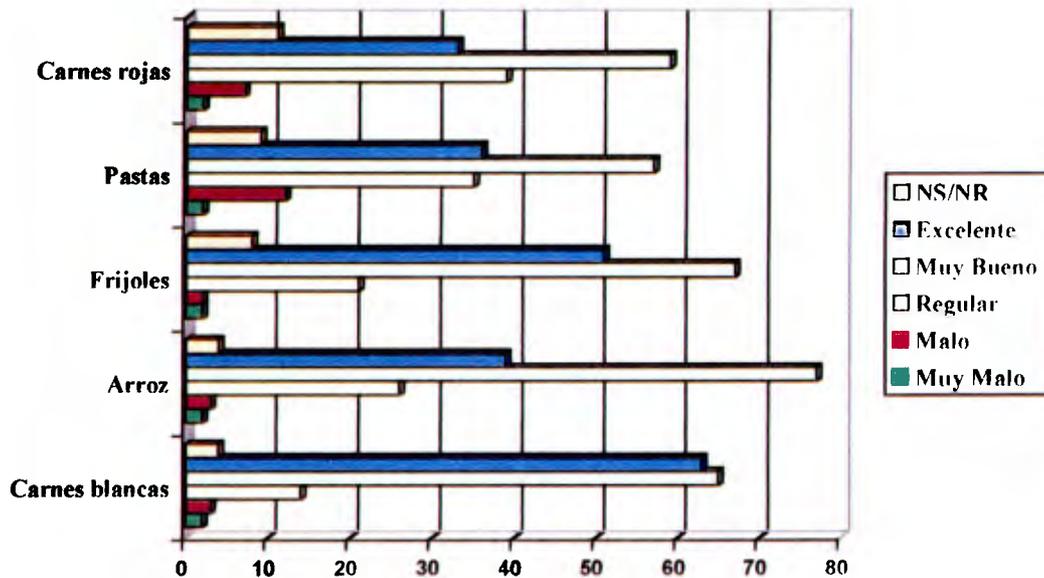
Para las sopas, vegetales y frutas el porcentaje de respuestas muy bueno o excelente oscila entre 73% y 78%, seguido por los guisos/picadillos y postres, en donde un 66% y 63% respectivamente opinan que son muy bueno o excelente. Al igual que para las otras preparaciones, se desconoce si este resultado es debido a que los usuarios consideran que los tamaños de porción son grandes o pequeños, lo cual es una deficiencia encontrada en el instrumento aplicado.

Los frescos presentan porcentajes de respuesta muy similares a los de las carnes rojas, siendo los porcentajes de respuesta malo o muy malo iguales al 11% y los de no respuesta 9%; sin embargo, este resultado es contradictorio ya que si bien no se preguntaba por el tamaño de porción, en una forma más específica, para esta preparación se usa el sistema de autoservicio, el usuario tiene opción de servirse un vaso o más.

## ii. Sabor

En cuanto a la opinión de los usuarios respecto al sabor de las preparaciones evaluadas, los resultados obtenidos se muestran en los gráficos #15 y # 16.

**Gráfico # 15**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**sabor en arroz, frijoles,**  
**pastas, carnes rojas y carnes blancas**  
**CENARE. Junio 2005**

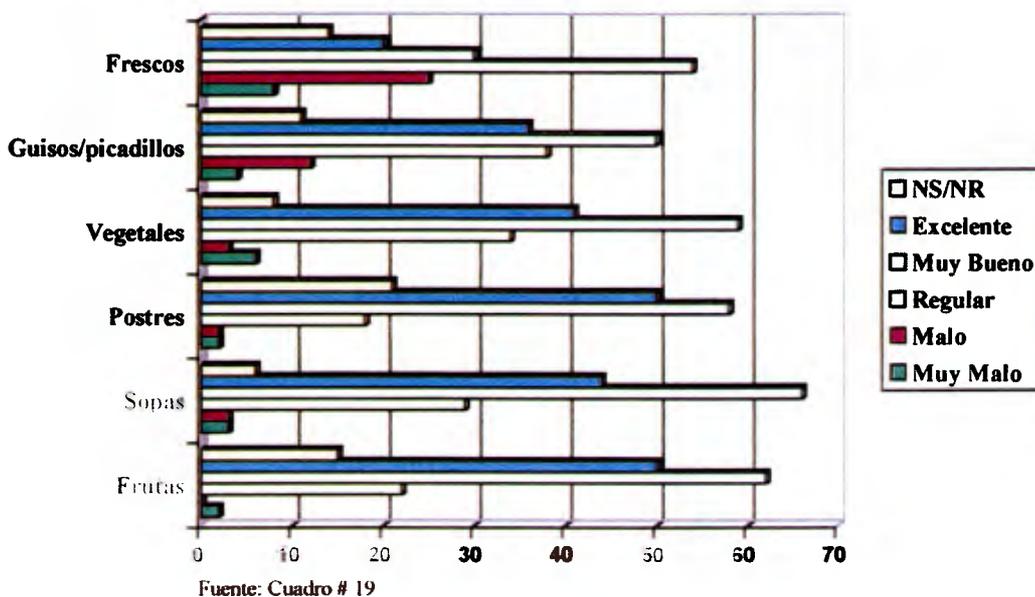


Fuente: Cuadro # 18

El sabor de las carnes blancas es considerado por un 85% de los encuestados muy bueno o excelente, seguido por el arroz y frijoles donde un 77% y 79% o ubican en esta categoría de respuesta.

En este grupo de preparaciones las pastas y carnes rojas son las que presentan porcentajes de respuesta en la categoría muy bueno o excelente más deficientes, siendo de 62% y 61% respectivamente, resultado que se asocia con la técnica de preparación o a una preferencia particular de los usuarios, que no consumen o no les gusta estas preparaciones.

**Gráfico # 16**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**sabor en sopas, guisos/picadillos,**  
**vegetales, frescos, frutas, postres**  
**CENARE. Junio 2005**



El sabor de las frutas, sopas, postres y vegetales es considerado por un porcentaje que oscila entre 66% y 74% como muy bueno o excelente; a diferencia de los guisos/picadillos y frescos que son las preparaciones que presentan porcentajes de respuesta más deficientes, obteniendo los primeros un 57% de respuestas muy buena o excelente y los segundos un 33%. Esta situación puede atribuirse a la técnica de preparación, sobre todo en el caso de los frescos donde en ocasiones la persona encargada de prepararlos agrega exceso de azúcar o diluye mucho la fruta o pulpas. Para los guisos se sumaría además una preferencia particular de los usuarios que no consumen o no les gusta esta preparación.

### iii. Sazonamiento

En la dimensión de variable sazónamiento, para los postres, frutas y frescos, los mayores porcentajes son para no respuesta, razón por la cual se considera que es una característica que no se aplica. Para las otras preparaciones, los porcentajes de respuesta

son similares a los de la dimensión de variable sabor, situación que se atribuye a que el sazón influye directamente en el sabor. Los resultados obtenidos en esta dimensión de variable se muestran en el cuadro #39y #40 Anexo C.

#### **iv. Grado de cocimiento**

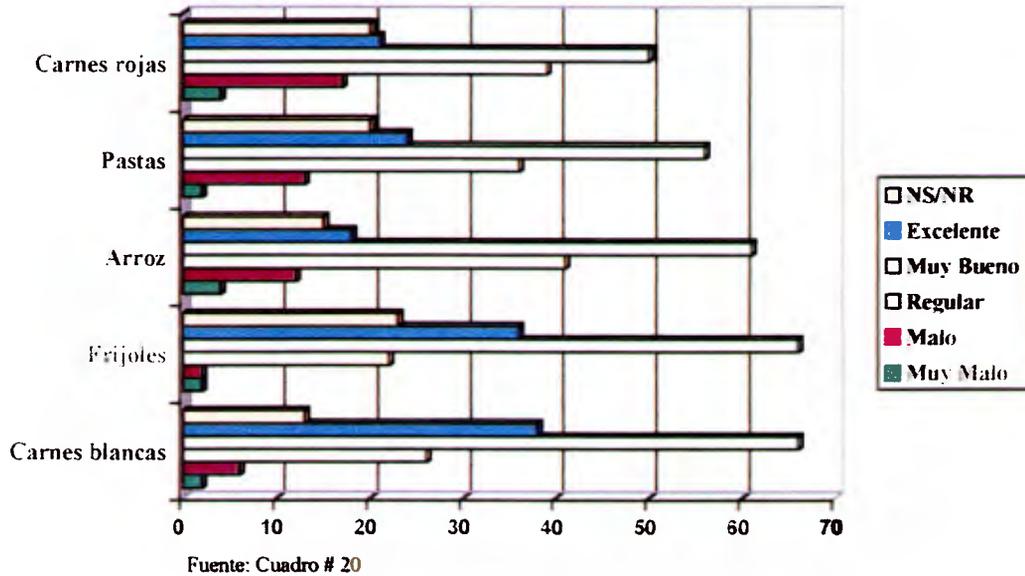
En la dimensión de variable grado de cocimiento la distribución porcentual de respuestas es similar a la de tamaño de porción, a excepción de los postres, frutas y frescos, en donde esta característica no se aplica. ( Ver cuadro #41y #42Anexo C).

De las preparaciones evaluadas, menos las tres mencionadas anteriormente, las carnes blancas son las que obtienen mayores porcentajes de respuesta excelente o muy bueno, seguido por los frijoles, arroz, pastas y sopas. Las carnes rojas, guisos/picadillos y vegetales son los que obtienen los porcentajes de respuestas muy bueno o excelente más deficientes, oscilando entre 65% y 70%. Sin embargo, se ignora si este resultado se refiere a exceso o falta de cocimiento, situación que se considera como una deficiencia del instrumento de medición u obedece a una preferencia particular de los usuarios, ya que al igual que en la dimensión de variable sabor y sazón estas preparaciones son las que reciben menores porcentajes de respuestas en esta categoría.

#### **v. Cantidad de grasa**

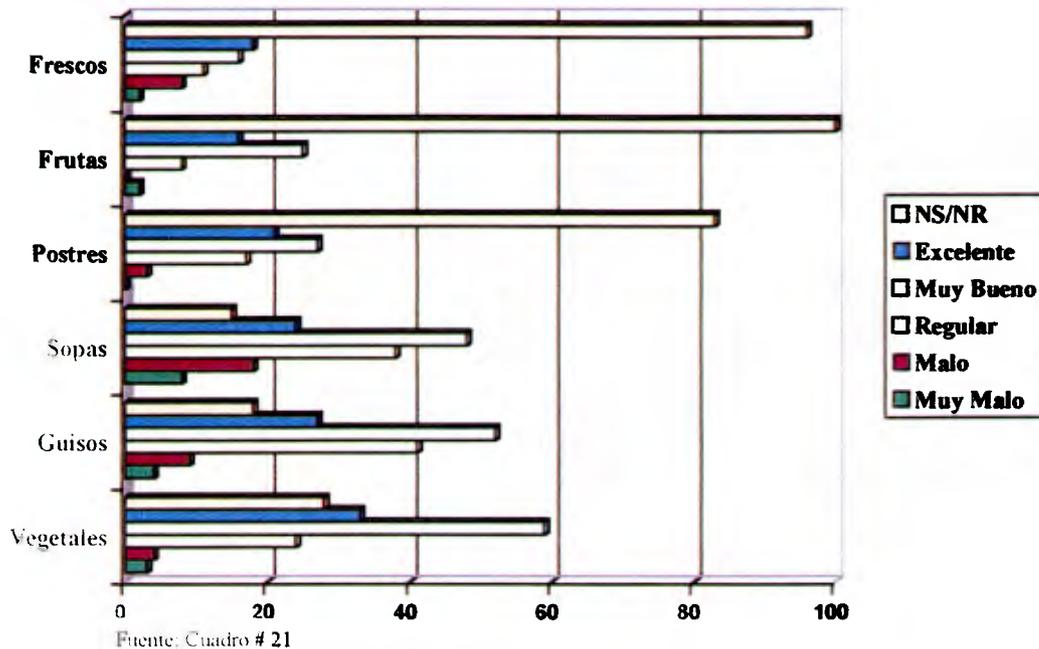
Los resultados obtenidos en la dimensión de variable cantidad de grasa se muestran en los gráficos #17 y #18.

**Gráfico # 17**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**cantidad de grasa en arroz, frijoles,**  
**pastas, carnes rojas y carnes blancas**  
**CENARE. Junio 2005**



En cuanto a la opinión de los encuestados sobre la cantidad de grasa de las preparaciones se puede destacar que el porcentaje de respuesta en la categoría de excelente a muy bueno para este grupo de preparaciones es menor al obtenido en las dimensiones de variable analizadas anteriormente, ya que para las carnes blancas, arroz y frijoles los porcentajes de respuesta muy bueno o excelente no superan el 69% y en el caso de las pastas y carnes rojas los porcentajes de respuesta en esta categoría son 53 % y 47%; debilidad que se puede atribuir a una deficiencia del instrumento de medición que no precisa si las preparaciones tienen mucha o poca grasa y, ante la ausencia de recetas estandarizadas en el servicio se puede estar fallando en la cantidad de grasa adicionada a las preparaciones y no en el método de cocción.

**Gráfico # 18**  
**Resultados de la dimensión de variable cantidad**  
**de grasa en sopas, guisos/picadillos,**  
**vegetales, frescos, frutas, postres**  
**CENARE. Junio 2005**



Para los vegetales, guisos/picadillos y sopas los porcentajes de respuesta que consideran la cantidad de grasa como excelente o muy buena es igual o inferior al 61%. Estos resultados, al igual que los de las preparaciones presentadas en el gráfico #17 pueden ser atribuidos a deficiencias en el instrumento de medición, falta de recetas estandarizadas o consideraciones particulares de los encuestados acerca de la cantidad de grasa del alimento en sí. En el caso de los frescos, frutas y postres el mayor porcentaje fue de no respuesta, reafirmando que es una característica que según los encuestados no se aplica a estas preparaciones.

La cantidad de grasa es la dimensión de variable que presenta mayor porcentaje de no respuesta para todas las preparaciones, lo que se asocia con un desconocimiento de este grupo de encuestados acerca de la composición de los alimentos, preparaciones o la técnica culinaria empleada.

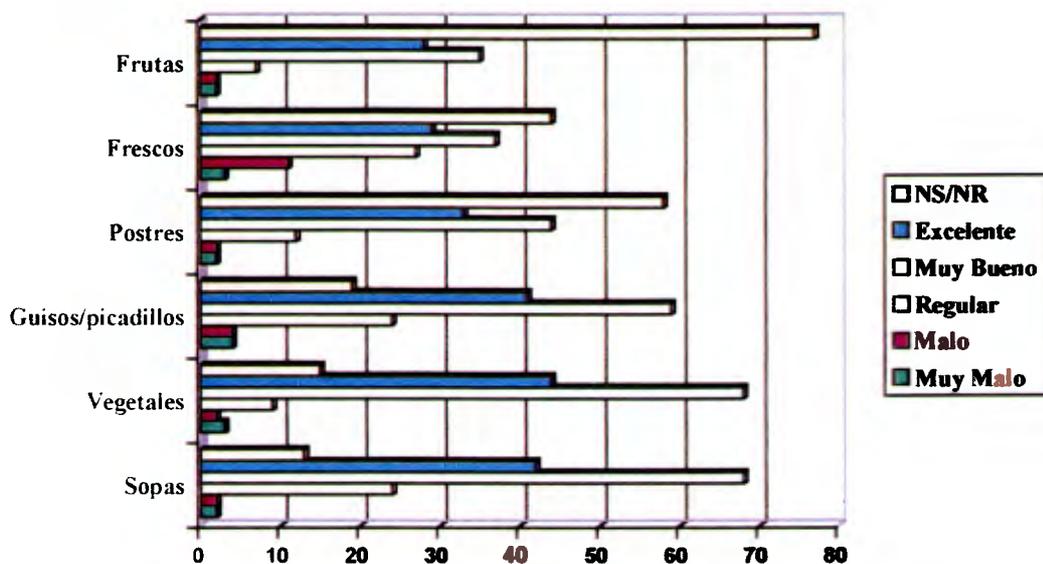
No se puede obviar que estos resultados están relacionados con los obtenidos al consultar sobre el valor nutritivo, en la dimensión de variable calidad del menú, en donde una mayoría consideró que éste era de regular a muy malo.

vi. Temperatura

Según los encuestados preparaciones como las carnes blancas, arroz, frijoles, pastas y carnes rojas son las que presentan mejor temperatura, ya que los porcentajes de respuesta excelente o muy buena oscilan entre 79% y 75% . (Ver cuadro #45, Anexo C)

Para el otro grupo de preparaciones la situación es diferente, como se muestra en el gráfico # 19.

**Gráfico #19**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**temperatura en sopas, guisos/picadillos,**  
**vegetales, frescos, frutas, postres**  
**CENARE. Junio, 2005**



Fuente: Cuadro # 22

Para las sopas y vegetales el porcentaje de respuesta que considera la temperatura

excelente o muy bueno es de 73% y 74% respectivamente, pero para los guisos/picadillos el porcentaje de respuesta en esta categoría baja a 66%, situación que hace pensar que respecto a esta última preparación, los encuestados están respondiendo considerando una preferencia particular sin discriminar la característica que se está evaluando, ya que se da una tendencia similar en todas las dimensiones de variable analizadas, cual es que esta preparación tiene porcentajes de respuesta bajo en la categoría excelente o muy bueno y para la temperatura se esperaría que todas las preparaciones que se sirven calientes tengan una calificación similar.

Para los postres y frutas hay un porcentaje alto de no respuesta, que se interpretaría como que los encuestados consideraron que esta característica no se aplica para estas preparaciones.

La temperatura de los frescos es uno de los componentes evaluados que presenta repuestas en la categoría de regular a muy malo, similar a la no respuesta y, estas juntas son mayor al de la categoría de muy bueno y excelente. Este resultado de respuesta es contradictoria y se puede asumir como una preferencia particular de los usuarios de tomar los frescos a temperatura ambiente, ya que en el comedor se dispensan en una refresquera que los mantiene fríos, además de que siempre hay un recipiente adicional con cubos de hielo.

#### **vii. Presentación**

Para el grupo de preparaciones compuesto por carnes blancas, arroz, frijoles, carnes rojas y pastas se da una buena aceptación por la característica presentación, reflejada en un porcentaje de respuestas muy buena o excelente que oscila entre el 69% y 81%. El mayor porcentaje sigue siendo, como en las otras dimensiones de variable para las carnes blancas y, el menor para las carnes rojas y pastas. Los detalles de los resultados se muestran en el cuadro # 42 del anexo C.

En el caso de las sopas, vegetales y guisos/picadillos los porcentajes de respuesta muy buena o excelente oscilan entre 73% y 64%, siendo la distribución similar al de la dimensión de variable anterior. Se mantiene la tendencia comentada de que los porcentajes de respuesta más bajos corresponden a los guisos/picadillos, lo que refuerza el comentario hecho en párrafos anteriores, que se trata de una preferencia particular y no se está discriminando la característica evaluada.

Los postres y frutas presentan porcentajes de respuesta muy buena o excelente de 66% y 67% respectivamente, situación que refleja una deficiencia que hay que abordar porque, para estas preparaciones esta característica sí se aplica y es importante en la aceptación del menú.

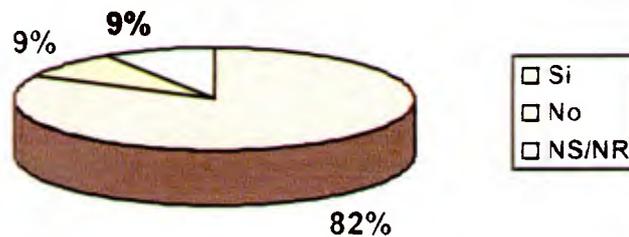
En el caso de los frescos un 54% de los encuestados considera la presentación de estos como muy buena o excelente, por lo que se asume que el encuestado no discriminó, entre esta característica y las consultadas anteriormente, debido a que la presentación es una característica que se aplica poco a este tipo de preparaciones. Los detalles de los resultados se muestran en el cuadro # 48 del anexo C.

En general, la evaluación de los componentes del menú se podría catalogar como satisfactoria, debido a que la mayoría de características consultadas son calificadas por un 60% o más de los encuestados como excelentes o muy buenas. Es importante anotar que el grupo de preparaciones constituidas por carnes blancas, arroz, frijoles, pastas y carnes rojas tienen porcentajes de respuesta excelente o muy buena mayores que las sopas, vegetales, guisos/picadillos, frutas, postres y frescos.

## 6. Satisfacción por el Servicio

En el gráfico # 27 se muestra los resultados obtenidos ante la pregunta de si se está satisfecho con el servicio

**Gráfico # 20**  
**Resultados de respuesta esta**  
**satisfecho con el servicio**  
**CENARE. Junio, 2005**



Fuente: Cuadro # 23

Existe satisfacción por parte de los encuestados ante el servicio ofrecido. Un 82% manifiesta estar satisfecho, situación que se asocia con los resultados obtenidos al evaluar las diferentes dimensiones de variable para medir la aceptabilidad del servicio de alimentación, en donde los porcentajes de repuesta son en su mayoría excelentes o muy buenos.

Ante la pregunta de porqué se está o no satisfecho con el servicio, un 47% de las 127 opiniones manifestadas refirieron aspectos positivos como el buen trato, calidez, calor humano, calidad, buena comida, agradecimiento, ahorro de tiempo, dinero y balance nutricional como los factores que le hacen estar satisfecho.

Un 40% de las opiniones están relacionadas con aspectos negativos de la forma en que se atiende al público, citados como que el personal contesta de mala manera, no preguntan el tamaño de porción, sirven alimentos mezclados en el plato, mejoras en el sabor, cantidad de sal, azúcar, grasa, condimentos de las preparaciones, aspectos que están

relacionadas con las debilidades detectadas en la evaluación de los componentes del menú y del servicio al cliente.

Un 13% de las respuestas consideran aspectos muy variados como: abrir la puerta de emergencia, poner música a la hora de almuerzo, capacitación del personal de cocina, eliminar sopas en verano, incorporar otros ingrediente o preparaciones, equilibrar el menú, no dar carbohidratos, no servir tantas sopas a la vez, dar queso rallado con macarrones, entre otras.

El detalle de las respuestas dadas por los encuestados se adjunta en el cuadro #24 del anexo C.

## **7. Recomendaciones de los usuarios**

Ante la pregunta que preparaciones incluiría en el menú, un 23 % de las sugerencias corresponde a opciones que se mencionan una vez, lo que se considera como una preferencia particular o son recetas que no están incluidas en los actuales menús, como lasaña, purés, canelones, aguacate, huevo con tortilla, frijoles rojos, atol, camarones y papas tostadas; sin embargo, algunas están incorporadas en los actuales menús, dando muestra de desinformación por parte de los encuestados.

Las carnes blancas, más vegetales, frutas variadas y ensaladas son las preparaciones que se sugiere incluir con más frecuencia en los menús, los porcentajes de respuesta oscilan entre 8% y 14% de las sugerencias. Del 3% al 5% de la respuestas hacen mención a lagzaña, purés, postres, canelones y sopa de verduras . Un menor porcentaje sugieren olla de carne más frecuente, frescos en leche, arroz con camarones, cremas de vegetales, más variedad de pastas, frescos y aderezos. El detalle de las respuestas dadas por los encuestados se adjunta en el cuadro #25 del anexo C.

Un 25% de las preparaciones que se sugiere eliminar se mencionan una o dos veces, por lo que se consideran una preferencia particular. (Ver cuadro #26. Anexo C); algunas de

erlas como fresco de chan, lentejas y yuca con carne no están incluidos en los menú. En estos casos, el encuestado no discriminó entre los alimentos que consume en el hospital y fuera de él.

Las salchichas o embutidos son la opción que más se recomienda eliminar, 45 de las opiniones emitidas; seguido por las carnes rojas y frijoles blancos con cerdo, con 18 cada uno, guisos y arroz con pollo con 15 y arroz cantonés con 12. De estas preparaciones, según lo reflejó el análisis cualitativo, las carnes rojas son las que más se ofrecen.

Respecto a los guisos el hecho de que 15 de los encuestados manifiesten que se deben eliminar del menú coincide con la situación comentada, de que hay una preferencia particular de los usuarios que no les gusta o no aceptan este tipo de preparación.

## PLAN CORRECTIVO PARA MEJORAS DEL SERVICIO DE ALIMENTOS

### ÀREA : PLANIFICACIÓN DE MENÚS

**OBJETIVO:** Proponer acciones correctivas con base en las debilidades encontradas en el análisis cualitativo de los menús y la encuesta de satisfacción al usuario en el área de planificación de menús.

Objetivos específicos	Responsable	Periodo de realización
<p>1. Revisar el ciclo de menú actual incorporando los elementos del patrón de menú que hacen falta y algunas preparaciones sugeridas por los encuestados para subsanar las debilidades encontradas en la evaluación.</p> <p>2. Disminuir el número de preparaciones con carnes rojas para bajar el aporte de grasa saturada y colesterol en los menús.</p> <p>3. Alternar el tipo de carnes en el plato principal, guarniciones harinosas, tipo de ensaladas y vegetales para mejorar la variedad de los menús.</p> <p>4. Aumentar el número de menú con ensaladas, frutas y vegetales, para favorecer el aporte de fibra y vitaminas de los menús.</p> <p>5. Eliminar o cambiar acompañamientos de menús con preparaciones que tienen poca aceptación como salchichas, frijoles blancos, guisos, arroz con pollo y arroz cantonés.</p>	-Nutricionista	Junio 2005

**PLAN CORRECTIVO PARA MEJORAS DEL SERVICIO DE ALIMENTOS**

**ÁREA : PLANIFICACIÓN DE MENÚS**

**OBJETIVO:** Proponer acciones correctivas con base en las debilidades encontradas en el análisis cualitativo de los menús y la encuesta de satisfacción al usuario en el área de planificación de menús.

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo de realización</b>
6 Revisar la secuencia y combinación de sabores o ingredientes para una mejor presentación y sabor de estas.	-Nutricionista	Junio 2005
7. Revisar las recetas y proceso de preparación de los frescos para mejorar su aceptabilidad.	Nutricionista y técnica en nutrición cocina central	Segundo semestre 2005
8. Estandarizar las recetas con el fin de asegurarnos una calidad constante de las preparaciones.	Nutricionista	Segundo semestre 2006

**PLAN CORRECTIVO PARA MEJORAS DEL SERVICIO DE ALIMENTOS**

**ÀREA : ESPACIO FÍSICO DEL COMEDOR**

**OBJETIVO:** Proponer acciones correctivas con base en las debilidades encontradas en la encuesta de satisfacción al usuario en el área de espacio físico del comedor.

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo de realización</b>
1. Mejorar la ventilación del comedor mediante la colocación de dos ventiladores de cielo y, sustituir las ventanas fijas del pasillo por celosías para generar un mayor flujo de aire.	Nutricionista con Encargado de proyectos CENARE	Segundo semestre 2005-año 2006
2. Modificar la decoración del comedor, según las recomendaciones dadas por el encargado de proyectos del CENARE para mejorar el confort de los usuarios.	Nutricionista con Encargado de proyectos CENARE	Segundo semestre 2005-año 2006

**PLAN CORRECTIVO PARA MEJORAS DEL SERVICIO DE ALIMENTOS**

**ÁREA : SERVICIO AL CLIENTE**

**OBJETIVO:** Proponer acciones correctivas con base en las debilidades encontradas en la encuesta de satisfacción al usuario en el área de Servicio al cliente.

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo de realización</b>
1. Coordinar con el encargado del programa de capacitación del hospital, talleres o cursos relacionados con Servicio al cliente, preparación de alimentos y técnicas culinarias para mejorar el desempeño del personal operativo.	Nutricionista con Encargado del programa de capacitación	Segundo semestre 2005-año 2006
2. Informar por medio de una campaña educativa a los usuarios el valor nutritivo de los menús y la importancia de los diferentes nutrientes para la salud, utilizando murales en la pizarra del comedor y otras técnicas como centros de mesa con la información.	Nutricionista y Estudiantes de Nutrición	Segundo semestre 2005
3. Capacitar al encargado de máquina lavadora de vajilla para un mejor cuidado de esta y para una adecuada selección de piezas dañadas	Nutricionista y técnica en nutrición cocina central	Segundo semestre 2005

## **IX. ETAPA #5: ANÁLISIS DE RESULTADOS POSTERIOR A IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN CORRECTIVO**

Posterior a la implementación de medidas correctivas a corto plazo, a la aplicación por segunda vez de la encuesta de satisfacción y de las matrices para el análisis cualitativo al nuevo ciclo de menú, se compararon los resultados con los obtenidos en la etapa #3 del proyecto. Estos resultados con su respectivo análisis se presentan a continuación. Los cuadros citados como fuente en los gráficos de este capítulo se adjuntan en el anexo C.

### **A. Análisis cualitativo del menú**

#### **1. Cumplimiento del patrón de menú**

Una vez realizada a la implementación del plan correctivo, se disminuye a seis el número de menús que no cumplen el patrón estipulado, situación que obedece, como se indicó en el capítulo VII, a una política presupuestaria y de planificación de recurso humano, que hace que los menús con una guarnición harinosa combinada, pastas o postres con dos componentes se les omita la guarnición vegetal.

Por ser menor el número de menús que no cumplen el patrón se subsana parcialmente la deficiencia encontrada en la etapa #3, puesto que en algunos menús el aporte de fibra era menor y el porcentaje del VET suministrado a los usuarios era mayor.

#### **2. Plato principal**

En cuanto a la alternabilidad de los platos principales con respecto al tipo de carne, después de implementado el plan correctivo, se obtuvo una disminución de las preparaciones con carne rojas de 51% en el almuerzo y 54% en la cena a 43% para ambos tiempos de comida. Las preparaciones con carnes blancas aumentan de 23% en el almuerzo y 26% en la cena a 34% para ambos tiempos de comida. Los platos principales

con otros tipos de carne o sin ella, disminuyen a menos de 6% para ambos tiempos de comida .

En el nuevo ciclo de menú se equipara el número de platos compuestos para ambos tiempos de comida a 48%, el de platos en trozos a 46% y los sin carne a 6%. Al igual que en el anterior, los platos principales sin carne, están compuestos por una guiso, acompañados con ensaladas que contienen huevo o atún.

La distribución de las preparaciones en los platos principales compuestos varía con respecto a la etapa #3. Las sopas y las pastas se ofrecen hasta en 6 menús, seguido por los arroces que se dan en 3 ocasiones. En cuanto a las leguminosas, se presenta una disminución de 2% en el almuerzo y 1% en la cena (Ver cuadro #28, anexo C), debido a que tuvieron que eliminarse del menú algunas preparaciones que no eran bien aceptadas, como los frijoles blancos..

Estas mejoras subsanan en gran parte las deficiencias encontradas en cuanto a alternabilidad en la etapa #3, donde existían menús consecutivos con mayor aporte de grasa saturada, menor aporte proteico y que generaban recargo en las tareas del personal del servicio.

La distribución del tipo de carne en el plato principal, antes y después de la implementación del plan correctivo, se muestra en el cuadro #27 en anexo C.

### **3. Guarniciones**

#### **a. Guarniciones harinosas**

La distribución de las guarniciones harinosas para el almuerzo es similar al de la etapa #3, el arroz se ofrece con mayor frecuencia, seguido por la mezcla de arroz y frijoles. Se redujeron las veces en que se ofrece la mezcla de arroz y frijoles, para el almuerzo de 6 a 7 casos y para la cena fue más significativa, puesto que se pasó de 10 a 5 casos. Un

porcentaje menor al 3% para ambos tiempos de comida presentan como guarnición harinosa el pan, arroz y papa, arroz y yuca, plátano maduro o papa.

Las leguminosas ofrecidas como plato principal o guarnición harinosa se disminuye a 26%, porque se excluyeron preparaciones que las contenían por no ser bien aceptadas y se limitó la inclusión de frijoles en los menús para poder cumplir con el patrón estipulado, ya que como se indicó en párrafos anteriores, los menús que tienen una guarnición harinosa combinada no cumplen con el patrón. Esta situación se convierte en una debilidad, que debe ser considerada dado que disminuye el aporte de fibra proveniente de estas fuentes.

La distribución de las guarniciones harinosas, antes y después de la implementación del plan correctivo, se muestra en el cuadro #29 en anexo C.

#### **b. Guarnición vegetal o ensalada**

Los resultados obtenidos después de la implementación del plan correctivo para la distribución de guarnición vegetal o ensalada se muestran en el cuadro # 6 .

**Cuadro # 6**  
**Distribución de guarnición vegetal en almuerzo y cena en**  
**el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE,**  
**antes y después de implementación del**  
**plan correctivo.**  
**Agosto 2005**

GUARNICIÓN VEGETAL	Frecuencia absoluta			
	ALMUERZO		CENA	
	Antes	Después	Antes	Después
<b>Total</b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>
Vegetal picadillo	3	1	2	1
Vegetal trozo	6	8	5	12
Ensalada simple	13	12	8	13
Ensalada compuesta	4	8	4	3
Sin vegetal/ensalada	9	6	16	6

Fuente: Matriz análisis cualitativo Plantilla #2

Como se observa en el cuadro #6, aumentaron el número de menús que contienen ensaladas y vegetales, acorde con lo propuesto en el plan correctivo. La proporción de ensaladas simples respecto a las compuestas sigue siendo mayor.

Después de la implementación del plan correctivo se presenta alternabilidad entre el tipo de ensaladas y guarniciones, combinándose las simples y compuestas con los vegetales en trozo y picadillo. Solo en ocho casos se ofrece ensalada al almuerzo y cena, debido a que por inopia de personal es difícil prepararlas para ambos tiempos de comida, sin embargo, en los casos en que no se da ensalada se sustituye por vegetales.

Ante esta situación se corrige la deficiencia detectada en la etapa #3 de que algunos días los usuarios recibían un menor aporte de fibra, vitaminas y minerales provenientes de ensaladas y vegetales.

#### 4. Frutas, postres y frescos

La distribución de las frutas y postres, posterior a la implementación del plan correctivo, se muestra en el cuadro #7

**Cuadro # 7**  
**Distribución de frutas y postre en menú de almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE, antes y después de implementación del plan correctivo. Agosto 2005**

COMPONENTE DEL MENU	Frecuencia absoluta			
	ALMUERZO		CENA	
	Antes	Después	Antes	Después
<b>Total</b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>
Fruta entera	10	16	11	16
Fruta partida	11	13	17	13
Postre	6	6	4	6
Sin fruta o postre	8	0	3	0

Fuente: Matriz análisis cualitativo Plantilla #2

Como se puede observar todos los menús del nuevo ciclo ofrecen fruta o postre. El aumento en el número de veces que se ofrece fruta es más significativo en el almuerzo, donde se pasó de 21 a 29 menús, lo que mejora el aporte de fibra proveniente de estas fuentes.

Respecto a los frescos la distribución es similar a la etapa #3. Se presenta alternabilidad entre los que son a base de agua y de leche. Se mantiene el comportamiento de la etapa #3, en donde los segundos se dan cuando el plato principal es compuesto, lo que eleva el aporte proteico.

La distribución de los frescos antes y después de la implementación del plan correctivo se muestra en el cuadro #30 en anexo C.

### 5. Métodos de cocción

La distribución de los métodos de cocción, posterior a la implementación del plan correctivo, se muestra en el Cuadro #8

**Cuadro # 8**  
**Combinación de métodos de cocción al almuerzo y cena antes**  
**y después del plan correctivo en el ciclo de menú del Servicio**  
**de Alimentos CENARE.**  
**Agosto 2005**

<b>MÉTODO COCCIÓN</b>	<b>Porcentajes</b>			
	<b>ALMUERZO</b>		<b>CENA</b>	
	<b>Antes</b>	<b>Después</b>	<b>Antes</b>	<b>Después</b>
Cocción simple	35	35	35	35
Fritura por inmersión	3	5	4	3
Fritura superficial	2	3	2	3
Preparaciones al vapor	7	7	5	7
Preparaciones asadas	6	6	6	6

Fuente; Matriz análisis cualitativo Plantilla #3

Se mantiene como método de cocción más frecuente la cocción simple y se da un aumento en las frituras por inmersión y superficial, aunque estas no se ofrecen en más de un 23% de los menús; porcentaje que se puede catalogar como bajo, si se toma en cuenta al igual que en la etapa #3, que un porcentaje mayor a este combina la cocción simple con preparaciones al vapor y asadas. Por tanto, el nuevo el ciclo de menú contribuye a la disminución del consumo de grasas provenientes de los método de cocción.

## **6. Características del plato servido**

Posterior a la implementación del plan correctivo se corrigieron en un 100% de los menús las deficiencias que existían respecto a poco colorido, recargo de colores, repetición de sabores, tamaños y formas. Solo 3 menús para ambos tiempos de comida no presentan combinación de textura crudo cocido, coincidiendo con menús que ofrecen postre.

La distribución de las características del plato servido antes y después de la implementación del plan correctivo, se muestra en el cuadro #31 en anexo C.

La sumatoria de estos factores hace calificar las características del plato servido como excelentes, puesto que salvo los 3 casos mencionados, todos los menús presentan una adecuada combinación de texturas, formas, colores, sabores e ingredientes.

### **B. Encuesta de satisfacción**

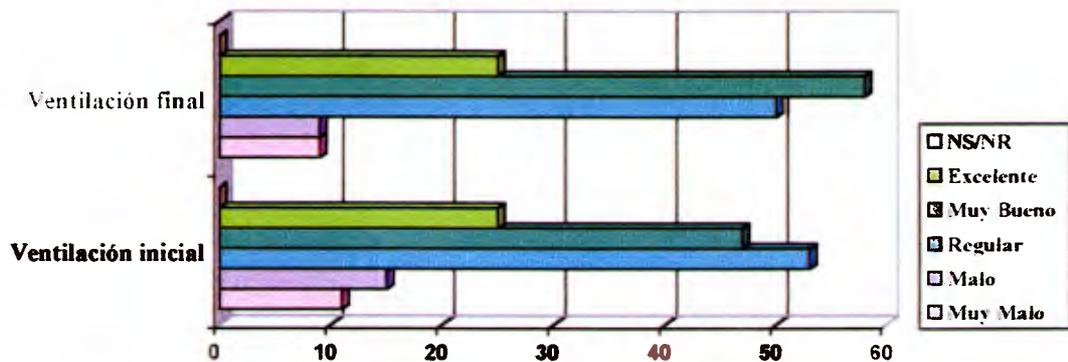
Los resultados obtenidos posterior a la implementación del plan correctivo se presentan a continuación.

#### **1. Evaluación del espacio físico**

Las características de la dimensión de variable espacio físico, posterior a la implementación del plan correctivo, muestran una distribución porcentual similar a la etapa #3 (ver cuadro #32 Anexo C). Para la iluminación, distribución de espacios, ruido y mobiliario se da un aumento en el porcentaje de respuestas muy bueno o excelente que oscila entre 1% y 3%, contrario a la característica comodidad y orden y limpieza en donde en esa categoría de respuesta hay una disminución del 5% y 3% respectivamente. Estos resultados se atribuyen a que durante la implementación del plan correctivo y muy cerca de la aplicación de la segunda encuesta se hicieron reparaciones en el piso, tuberías y cielo raso del comedor que generaron algún grado de desorden e incomodidad en el usuario.

Para la característica ventilación se da un aumento de 7% en las respuestas que consideran esta propiedad como muy buena o excelente, mismo porcentaje que se disminuyó en la categoría de regular a muy malo, resultados que concuerdan con el cambio de las ventanas fijas por celosías, según lo propuesto en el plan correctivo. Se espera que este porcentaje mejore al instalar los ventiladores de cielo. Los resultados se muestran en el gráfico # 21.

**Gráfico # 21**  
**Resultado de las características ventilación en dimensión de**  
**variable espacio físico antes y después de la**  
**implementación del plan correctivo**  
**CENARE. Setiembre 2005**



Fuente: Cuadro # 44

## 2. Evaluación del Servicio al cliente

La distribución porcentual para la dimensión de variable servicio al cliente posterior a la implementación del plan correctivo, es similar a la etapa #3, (ver cuadro # 33 Anexo C). reflejando las mismas fortalezas respecto a presentación del personal, velocidad de atención, horarios de comida y puntualidad del servicio. Para las dos primeras se da un aumento de 2% y 4% en el porcentaje de respuesta muy bueno o excelente y para las otras dos una disminución de 1% y 2% en esta categoría de respuesta. Si bien, los porcentajes de disminución para estas últimas son bajos se debe aclarar que, respecto a

estas características no ha habido ninguna modificación en el servicio, por tanto, se considera como una apreciación particular de los usuarios.

La característica cortesía del personal presenta un aumento de 3% en la categoría de respuesta excelente o muy bueno, sin embargo, sigue siendo la de menor puntuación en esta dimensión de variable y en las preguntas abiertas aún persisten las quejas, aunque en menor grado de aspectos negativos relacionados con la atención al usuario, situación que reafirma la necesidad de sensibilizar al personal acerca del servicio al cliente, según lo plantea el plan correctivo a mediano plazo.

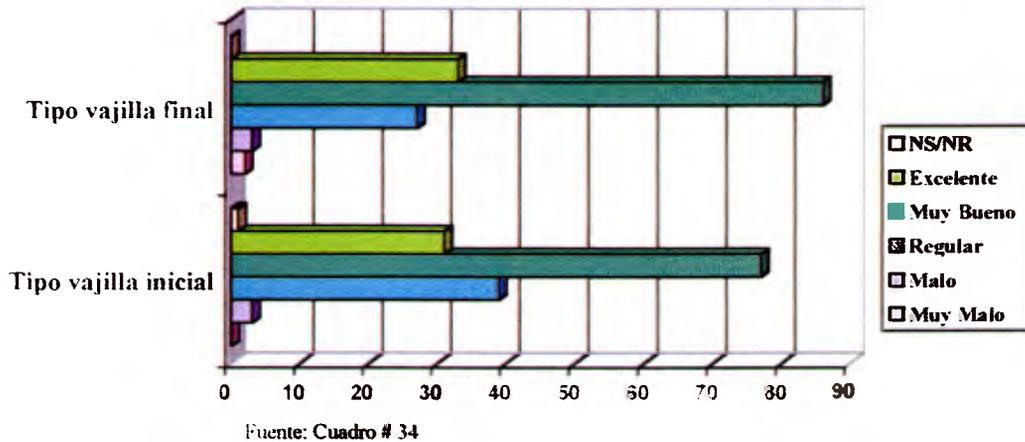
La mejora presentada en cuanto a cortesía del personal se puede atribuir a que durante la implementación del plan correctivo se seleccionó para atender el comedor a la hora de almuerzo a dos funcionarios que se caracterizan por tener un buen trato al usuario.

### **3. Aspectos de calidad del menú**

Para la dimensión de variable calidad del menú se da un aumento en todas las características evaluadas con respecto a la etapa #3. La higiene en las preparaciones y estado de vajilla son las que presentan menor incremento, siendo de 3% en los porcentajes de respuesta muy bueno o excelente. Respecto al estado de la vajilla, se relaciona este resultado con la instrucción que se dió al encargado del lavado, para una mejor selección de las piezas de vajilla dañadas, según lo plateaba el plan correctivo.

Para la característica tipo de vajilla, los porcentajes de calificación obtenidos se muestran en el gráfico # 22.

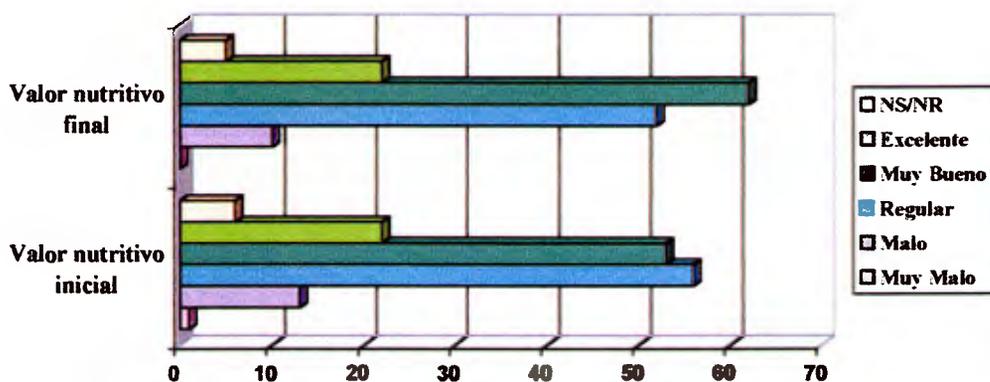
**Gráfico # 22**  
**Resultado de las características tipo de vajilla en dimensión**  
**de variable calidad del menú antes y después**  
**de la implementación del plan correctivo**  
**CENARE. Setiembre 2005**



Como se observa en el gráfico #22 para esta característica se da un aumento de 8% en las respuestas muy bueno o excelente, el cual es interesante, puesto que durante la implementación del plan correctivo no hubo ninguna modificación en el tipo de esta pero sí en la selección de piezas dañadas; por tanto, se considera que el cambio tuvo más impacto en la valoración del tipo de vajilla que en el estado de esta.

En el gráfico #23 y #24 se muestran los resultados obtenidos para la característica valor nutritivo y variedad del menú.

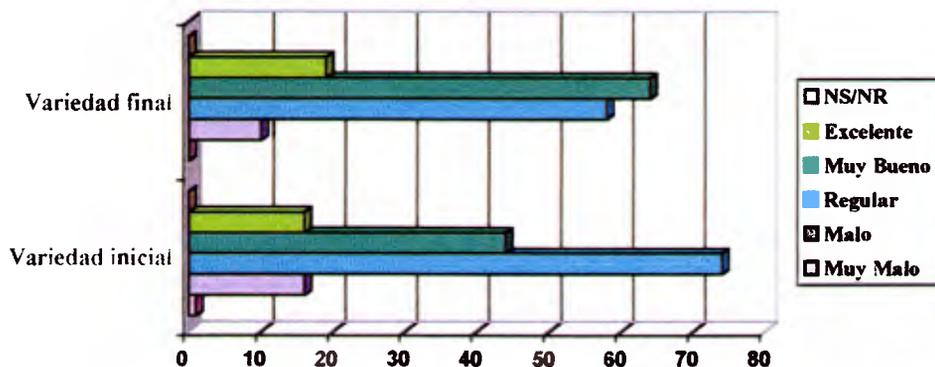
**Gráfico # 23**  
**Resultado de las características valor nutritivo en**  
**dimensión de variable calidad del menú antes y después de**  
**la implementación del plan correctivo**  
**CENARE. Setiembre 2005**



Fuente: Cuadro # 34

Para valor nutritivo se da un aumento de 7% en la categoría de respuesta muy bueno y excelente, situación que coincide con el inicio de la campaña educativa para informar el valor nutritivo y beneficio de los diferentes nutrientes contenidos en los menús, sin embargo, al igual que en la etapa #3, el porcentaje de respuesta regular a muy malo se sigue considerando como desinformación de los usuarios, porque si bien en el nuevo ciclo de menú hay menús que no cumplen el patrón, estos son menos que en la etapa #3 y la mayoría de estos cumplen con el porcentaje del VET establecido en el servicio. Debe tomarse en cuenta además que, la campaña educativa se inicio dos semanas antes de la aplicación de la encuesta, por tanto, la información suministrada no había sido muy amplia.

**Gráfico # 24**  
**Resultado de las características variedad en dimensión**  
**de variable calidad del menú antes y después de la**  
**implementación del plan correctivo**  
**CENARE. Setiembre 2005**



Fuente: Cuadro # 34

La variedad es la característica que presenta un mayor aumento en los porcentajes de respuesta excelente y muy bueno siendo de 15%. Este aumento concuerda con los datos del análisis cualitativo, en donde se mejora la alternabilidad de los platos principales, guarniciones y ensaladas; se incorporan nuevas preparaciones en el menú y se eliminan aquellas que presentaban mala aceptación, situaciones que contribuyen a que el menú se vea más variado.

Si bien se da un aumento en los porcentajes de respuesta excelente a muy bueno en el valor nutritivo y variedad del menú, el total de respuestas en esta categoría de respuesta es de 55% y 56%, lo cual sigue reflejando una debilidad.

#### **4. Componentes del menú**

Los componentes del menú evaluados comprenden, como se indicó en la etapa #3, 10 preparaciones y 7 dimensiones de variable divididas en dos grupos de preparaciones, para visualizar mejor los resultados. Los cuadros con la información analizada en los resultados de esta etapa se adjuntan en los cuadros #35 al #48 del anexo C.

### **i. Tamaño de porción**

Posterior a la implementación del plan correctivo, el tamaño de porción para todas las preparaciones sigue siendo la que presenta el mayor porcentaje de respuestas en la categoría de muy bueno y excelente, siendo estos porcentajes más altos que los obtenidos por las otras características evaluadas.

Las carnes blancas, arroz y frijoles son las que presentan un 80% o más de respuestas muy bueno o excelente, de estas para los frijoles se da un aumento de 2% en esta categoría de respuesta, para el arroz una disminución de 2% y para las carnes blancas el porcentaje se mantiene igual. Para las pastas y carnes rojas los porcentajes de respuesta excelente o muy buena son de 76% y 71%, presentando un aumento de 6% y 11% respectivamente.

Para las sopas, vegetales, frutas y guisos/picadillos los porcentajes de respuesta muy bueno o excelente oscilan entre 74% y 79%, dándose en todos un aumento en los porcentajes de esta categoría de respuesta, que en el caso de los guisos es de 8%.

Para los postres se presenta un aumento de 3% en las respuestas muy bueno y excelente pero en los frescos disminuye 1%, siendo estos los que presentan mayores porcentajes de respuestas de regular a muy malo, situación que como se expuso en la etapa #3 es contradictoria por el sistema de distribución de los frescos que se tiene el servicio.

Se debe aclarar que, respecto a los tamaños de porción no se tomó ninguna acción en el plan correctivo, así que se asume que las modificaciones en el ciclo de menús ha incidido en que los usuarios tengan una mejor apreciación de los tamaños de porción.

## **ii. Sabor**

Para la característica sabor se presenta un aumento en los porcentajes de respuesta muy bueno y excelente en todas las preparaciones, excepto en los vegetales y frescos en donde se mantiene igual a la etapa # 3. Las sopas, el arroz, guisos/picadillos y carnes rojas son las preparaciones que presentan mayores porcentajes de aumento, oscilando entre de 5 y 9%.

El sabor de los frescos sigue siendo mal calificado, pese a que se hizo un ajuste en la cantidad de ingredientes de este, sin embargo, por problemas de abastecimiento no se pudo implementar la recomendación de no endulzar los frescos, que se consideraba era la que iba a influir más en la valoración de esta característica.

Respecto a los resultados obtenidos en la característica sabor, se debe mencionar que como parte de las medidas correctivas solo se revisó la cantidad de ingredientes de los frescos y ensaladas, no de otras preparaciones, sin embargo el aumento en los porcentajes ya mencionados haría pensar que al igual que en la característica tamaño de porción, las modificaciones hechas en cuanto a alternabilidad en el ciclo de menús ha incidido en que los usuarios tengan una mejor apreciación del sabor de las preparaciones.

## **iii. Sazonamiento**

En la característica sazonamiento al igual que en la etapa #3 para frescos, frutas y postres, los mayores porcentajes corresponden a no respuesta, ratificando que es una característica que no se aplica a estas.

Para el resto de preparaciones se da un aumento en los porcentajes de respuesta en la categoría muy bueno y excelente, que para las carnes blancas y vegetales es de 1%, para carnes rojas de 5%, para arroz, frijoles, pastas 7%, para sopas 9% y para guisos 10%.

En los resultados obtenidos en la característica sazonomiento, al igual que en el sabor, se debe mencionar que en las medidas correctivas que podían incidir sobre esta respuesta solo se revisó la cantidad de ingredientes de los frescos y ensaladas, no de otras preparaciones y, sin embargo, el aumento en los porcentajes ya mencionados haría pensar que al igual que en la característica tamaño de porción y sabor las modificaciones hechas en cuanto a alternabilidad en el ciclo de menús ha incidido en la apreciación que los usuarios tienen sobre el sazonomiento de las preparaciones.

Se mantiene como característica común entre tamaño de porción, sabor y sazonomiento que las carnes rojas y guisos son las preparaciones que obtienen mayores porcentajes de aumento en la categoría muy bueno y excelente.

### **iii. Grado de cocimiento**

En la evaluación del grado de cocimiento se da un aumento de 1% a 3% en los porcentajes de respuesta muy bueno y excelente en el arroz, frijoles, pastas y sopas, de 6% en los vegetales. Para las carnes rojas el porcentaje en esta categoría de respuesta se mantiene y en las carnes blancas y guisos disminuye 1% y 3% respectivamente. En los frescos, frutas y postres sigue siendo la no respuesta la que obtiene el mayor porcentaje, por las razones que ya se han expuesto.

Respecto a la característica grado de cocción al igual que para tamaños de porción, no se tomó ninguna acción en el plan correctivo, por lo que se continúa asumiendo que las modificaciones hechas en el ciclo de menús ha incidido en que algunos usuarios tengan una mejor apreciación de esta característica en las preparaciones y, en el caso de las carnes blancas y guisos se considera como una apreciación particular de los encuestados.

### **iv. Cantidad de grasa**

Después de la implementación del plan correctivo se da un aumento hasta de 6% en los porcentajes de respuesta muy buenos y excelentes para el arroz, frijoles y pastas y de

13% para las carnes blancas. En las carnes rojas se da una disminución de 4% en esta categoría de respuesta, siendo la preparación que presenta los porcentajes de respuesta más deficientes ( 45%) en esta categoría.

Para el segundo grupo de preparaciones, a excepción de los frescos, frutas y postres en donde se sigue dando un mayor porcentaje de no respuesta, se presenta para las sopas un aumento de 5% de respuesta muy bueno o excelentes, para los guisos/picadillos un 7% y para los vegetales disminuye en 3%, sin embargo, el porcentaje de respuesta en esta categoría para estas tres preparaciones no supera el 59%.

Para esta característica no se consideró ninguna acción a corto plazo en el plan correctivo y el número de frituras en los nuevos menús sigue siendo bajo, por tanto estos resultados al igual que en la etapa #3 se atribuyen a una deficiencia del instrumento de evaluación, a la ausencia de recetas estandarizada o porque los encuestados están considerando la cantidad de grasa que contiene el alimento en sí.

#### **v. Temperatura**

Para el arroz, pastas y carnes blancas se da un aumento de 3% y 4% en los porcentajes de respuesta muy bueno o excelente, contrario a los frijoles y carnes rojas en donde hay una disminución de 4% y 3% respectivamente, sin embargo, los porcentajes de respuesta en esta categoría son superiores a 72%.

Para las sopas, guisos/picadillos y frutas se da un aumento en los porcentajes de respuesta excelente o muy buena de 3%, 6% y 7%, para los vegetales el porcentaje se mantiene y para postres el aumento es de 18%. Para los postres y las frutas se siguen presentando un alto porcentaje de no respuesta, que se podría asumir, como ya se mencionó, a una característica que los encuestados consideran no se aplica.

En el caso de los frescos, se da una disminución de 3% en las respuestas muy bueno o excelente, situación que sigue siendo contradictoria por el sistema que se tiene para dispensarlos y que fue explicado en la etapa #3.

Al igual que otras características analizadas, para esta no se tomó ninguna acción correctiva, pero se da una tendencia de aumento en los porcentajes de respuesta muy bueno y excelente que reflejan que en general hay satisfacción en cuanto a esta dimensión de variable, ya que a excepción de los frescos, frutas y postres, para las otras preparaciones el 72% o más de los encuestados opinan que la temperatura de las preparaciones es excelente o muy buena.

#### **vi. Presentación**

En la presentación de las preparaciones se da un aumento en los porcentajes de respuesta muy bueno y excelente en todas las preparaciones excepto en los frescos en donde hay una disminución del 3% en este tipo de respuesta. Las pastas junto con los frijoles, guisos y sopas son los que experimentan los mayores porcentajes de aumento, siendo estos entre 6% y 8%, seguido por las frutas, postres y carnes blancas cuyos porcentajes de aumento oscilan entre 4% y 5%. Las carnes rojas son las que experimentan el menor porcentaje de aumento (1%).

En esta etapa los porcentajes de respuesta muy bueno y excelentes son iguales o superiores al 70%, a excepción de los frescos en donde, como se mencionó, disminuye a 51%.

Los resultados comentados anteriormente pueden asociarse con la corrección de las deficiencias que existían respecto a poco colorido, recargo de colores, repetición de sabores, tamaños y formas en los menús y va acorde con el comentario hecho de que la sumatoria de los factores que evaluaron el plato servido en el análisis cualitativo le calificaron como excelente después de la implementación del plan correctivo.

Del análisis hecho, producto de la evaluación de los componentes del menú posterior a la implementación del plan correctivo, se podrían considerar los resultados de esta evaluación como muy satisfactorios, debido a que la mayoría de características consultadas presentan un aumento en los porcentajes de respuesta excelentes o muy buenas y, salvo las excepciones ya comentadas, el porcentaje en este tipo de respuesta es igual o superior al 65%, a diferencia de la etapa #3 en donde era de 60%.

El grupo de preparaciones constituidas por carnes blancas, arroz, frijoles, pastas y carnes rojas siguen teniendo porcentajes de respuesta excelente o muy buena, mayores que las sopas, vegetales, guisos/picadillos, frutas, postres y frescos.

### 5. Satisfacción por el Servicio

En el cuadro #9 se muestran los resultados a la respuesta si está o no satisfecho con el servicio, antes y después de la implementación del plan correctivo.

**Cuadro # 9**  
**Resultado de pregunta está satisfecho con el servicio**  
**antes y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

Respuesta	ANTES		DESPUÉS	
	Frecuencia absoluta	Porcentaje	Frecuencia absoluta	Porcentaje
<b>Total</b>	<b><u>151</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>151</u></b>	<b><u>100</u></b>
<b>Sí</b>	<b>124</b>	<b>82</b>	<b>132</b>	<b>87</b>
<b>No</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>6</b>
<b>NS/NR</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

Como se observa el cuadro #9 posterior a la implementación del plan correctivo, se da un aumento del número de encuestados que está satisfecho con el servicio.

Ante la pregunta de porque se está o no satisfecho con el servicio, en esta etapa, un menor número de encuestados emitió su opinión, obteniéndose 71 respuestas. Un 69% de las cuales refirieron aspectos como la calidad, agradecimiento, el buen trato, calidez, calor humano, buena comida, balance nutricional y el ahorro de tiempo y dinero, como justificantes para estar satisfecho.

Un 13.5% de las opiniones están relacionadas con aspectos negativos de la forma en que se atiende al público, citados como que el personal contesta de mala manera, que el trato depende de la persona que sirve y que se debe mejorar el trato. Un 17.5% de las respuestas está relacionado con mejoras en las preparaciones o en características específicas de estas, como sabor y variedad.

Si bien hubo una disminución en el número de respuestas emitidas, se debe resaltar que en esta etapa fue un porcentaje menor de encuestados los que manifiestan aspectos negativos dentro de la justificante de su respuesta y que observaciones sobre tamaño de porción, forma de servir el plato, aspectos de sabor, condimentación y temperatura que se mencionaron como debilidades en la etapa #3 ya no se citan en esta, lo cual justificaría el aumento en el porcentaje de satisfacción y el aumento en los porcentajes de respuesta muy bueno y excelente en la variable nivel de aceptabilidad del usuario

El detalle de las respuestas dadas por los encuestados se adjunta en el cuadro #49, del anexo C.

## **6. Recomendaciones de los usuarios**

Al igual que para la pregunta por qué se está satisfecho, para la pregunta que preparaciones incluiría en el menú, el número de respuesta dadas es inferior al de la etapa #3.

A diferencia de la etapa #3, un 8% de las sugerencias corresponde a preparaciones que se mencionan una vez, las cuales se considerarían nuevamente como una preferencia particular de los usuarios. Algunas de las sugerencias son gallo pinto, papas con chorizo, salchichón, chorizo, frijoles rojos, huevo frito, pollo con piña, embutidos de pollo, espinaca y atún variado. De este grupo de preparaciones solo el arroz con leche, tortas de carne y frijoles tiernos se encuentran en los actuales menús.

Los vegetales, pescado y ensaladas son las preparaciones que se sugiere incluir con más frecuencia en los menús, oscilando los porcentajes de sugerencias entre 12% y 16% seguido por los picadillos, frutas variadas, postres, pollo, puré, canelones y más sopas, donde los porcentajes de recomendación están entre 4% y 7%.

De este grupo de sugerencias, el pescado y el puré son las únicas preparaciones que no se ofrecen en el ciclo de menú por no contar en este momento con proveedor para el primero y con el equipo para preparar el segundo. Para las otras preparaciones mencionadas, el análisis cualitativo posterior a la implementación del plan correctivo refleja que hubo un aumento de ellas en el ciclo, considerando este resultado como una preferencia particular de un grupo de usuarios, para los cuales el aumento en el número de estas preparaciones no es lo suficientemente satisfactorio.

Un menor porcentaje sugieren olla de carne más frecuente, lagzaña, carnes blancas, cremas de vegetales, más variedad de pastas, frescos, mariscos, salchichas.

El detalle de las respuestas dadas por los encuestados se adjunta en el cuadro #50 del anexo C.

De las tres preguntas abiertas formuladas en la encuesta, la que se refería a preparaciones que eliminaría del menú es en la que se da una mayor disminución de respuestas en comparación con la etapa #3, emitiéndose 114 respuestas, de las cuales 21 encuestados hace referencia al exceso de carnes, 9 a frijoles blancos con cerdo y en entre 5 y 8 mencionan los garbanzos, atún, grasas, carnes rojas, picadillos, guiso de ayote, arroz

cantonés, salchichas, sopas y chop suey. Para la carne de cerdo, azúcar en los frescos, arroz con pollo y macarrones entre 2 y 3 encuestados sugieren eliminarlos. A diferencia de la etapa #3, 12 de las respuestas equivale a preparaciones que se mencionan una vez, las cuales se sigue considerando, como una preferencia particular del usuario.

Al igual que en la etapa #3 se sugiere eliminar preparaciones que no se dan en el menú y que se eliminaron de él a raíz de las respuestas dadas a esta misma pregunta en dicha etapa del proyecto, por tanto, se afirma que este grupo de usuarios no discriminó entre las preparaciones que se ofrecían en el ciclo de menú anterior y el actual.

Se sugiere eliminar el atún que es una de las preparaciones incluida en el nuevo ciclo, los garbanzos que se dan más veces pero en diferentes preparaciones y se siguen mencionando en porcentajes similares de respuesta a la etapa #3, los guisos y arroz cantonés que fueron preparaciones a las cuales se les cambió el acompañamiento en el ciclo de menú para mejorar su aceptabilidad.

La única preparación que disminuyó el porcentaje de sugerencias para eliminarla es el arroz con pollo, que fue también una de las que se les cambió el acompañamiento para mejorar su aceptabilidad.

El detalle de las respuestas dadas por los encuestados se adjunta en el cuadro #51, del anexo C.

## **X. ETAPA # 6: PROPUESTA DEL SISTEMA DE MONITOREO**

El sistema de monitoreo y evaluación estará a cargo de la Jefatura del Servicio de Nutrición y las actividades relacionadas con su funcionamiento pueden ser delegadas a personal especializado. Se pretende que el sistema, más que un recurso para la fiscalización, sea un instrumento para la planificación y la toma de decisiones.

### **a. Instrumentos de medición**

El sistema de monitoreo contempla dos instrumentos de medición, las plantillas para el análisis cualitativo y la encuesta de satisfacción. Como se indicó en el capítulo anterior, a las plantillas del análisis cualitativo no se les hizo ningún cambio después de aplicadas en el proyecto. La encuesta de satisfacción fue modificada en el apartado de componentes del menú. Debe aclararse que este instrumento con las modificaciones no fue probado, por tanto, para continuar aplicándola en el sistema de monitoreo se debe probar la funcionalidad de estos cambios. Los instrumentos de medición se adjuntan en el Apéndice E.

Se propone que estos instrumentos sean aplicados semestralmente y, en el caso particular de la encuesta de satisfacción, como esta fue estructurada en apartados para aplicaciones subsecuentes, queda a criterio del responsable del sistema la omisión de algunos apartados, sobre todo aquellos en los que el Servicio de Nutrición no tiene ingerencia directa como son algunos ítems del espacio físico.

### **b. Registro de información**

Para el procesamiento de la información se propone usar el programa EPI 6 INFO o bien una hoja de excel; tal labor la realizará la persona encargada del sistema de monitoreo o el personal especializado a quien se delegue. El registro de la información recolectada se

hará en cuadros con frecuencias absolutas y porcentajes y/ o gráficos de barras horizontales.

### **c. Indicadores de gestión**

Debido a la carencia institucional de indicadores de gestión en la materia abordada por el proyecto, se proponen algunos indicadores tomando como base los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos de medición y las metas que se desearía alcanzar en el Servicio de Nutrición del CENARE.

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>META</b>
1. % de menús que cumplen el patrón de menú.	1. El 100% de los menús cumplirán el patrón de menú.
2. Relación entre platos compuestos y en trozo en los menús.	2. La relación entre platos compuestos y en trozo en los menús debe ser igual al 1.
3. % de guarniciones harinosas con frijoles	3. El 40 % de los menús ofrecerán como guarnición harinosa los frijoles
4. % de menús con vegetales o ensaladas.	4. El 100% de los menús ofrecerán vegetales o ensaladas
5. % de menús que ofrecen fruta y postres	5. El 100% de los menús ofrecerán frutas y/o postre.
6. % máximo de menús con preparaciones fritas.	6. El 25% de los menús ofrecerán preparaciones fritas.

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>META</b>
7. Combinación de textura y colores en los menús.	7. El 100 % de los menús presentarán adecuada combinación de texturas y colores.
8. Combinación de sabores e ingredientes en las preparaciones del menú.	8. El 100% de los menús no presentarán repetición de sabores e ingredientes en las preparaciones
9. % de satisfacción por el espacio físico del comedor.	9. El 85% o más de los usuarios estarán satisfechos con las condiciones del espacio físico del comedor.
10. % de usuarios satisfechos con el servicio al cliente.	10. El 85% o más de los usuarios estarán satisfechos con el Servicio al cliente ofrecido.
11. % de usuarios satisfechos con los aspectos generales del menú evaluados	11. El 85% o más de los usuarios estarán satisfechos con los aspectos generales del menú evaluados.
12. % de usuarios satisfechos con el tamaño de porción de las preparaciones.	12. El 85% o más de los usuarios estarán satisfechos con el tamaño de porción de las preparaciones.
13. % de usuarios satisfechos con el sabor de las preparaciones.	13. El 85% o más de los usuarios estarán satisfechos con el sabor de las preparaciones.

NOMBRE DEL INDICADOR	META
14. % de usuarios satisfechos con el grado de cocimiento de las preparaciones.	14. El 85% o más de los usuarios estarán satisfechos con el grado de cocimiento de las preparaciones.
15. % de usuarios satisfechos con la cantidad de grasa de las preparaciones.	15. El 85% o más de los usuarios estarán satisfechos con la cantidad de grasa de las preparaciones.
16. % de usuarios satisfechos con la temperatura de las preparaciones.	16. El 85% o más de los usuarios estarán satisfechos con la temperaturas de las preparaciones.
17. % de usuarios satisfechos con la presentación de las preparaciones.	17. El 85% o más de los usuarios estarán satisfechos con la presentación de las preparaciones.

**d. Plan correctivo**

Para la estructuración del plan correctivo se propone una matriz similar a la utilizada en el proyecto, dividiendo por áreas de acción los objetivos que se desea cumplir, agregando una columna para el planteamiento de las metas y otra para las actividades programadas para cumplir esa meta. Se propone la inclusión de estos dos aspectos para un mejor seguimiento y evaluación de los objetivos planteados y que, debido a la experiencia vivida en el proyecto, se observó que al implementar el plan correctivo la falta de metas dificultó una evaluación más exacta y estructurada.

**MATRIZ PARA EL PLAN CORRECTIVO DE MEJORAS DEL SERVICIO DE ALIMENTOS**

**ÁREA:** \_\_\_\_\_

**OBJETIVO GENERAL:** Proponer acciones correctivas con base en las debilidades encontradas en el análisis cualitativo de los menús y la encuesta de satisfacción al usuario en el área de \_\_\_\_\_

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Objetivo específico	Meta programada semestralmente	Actividad programada	Responsable	Periodo de realización

**Instructivo para el llenado de la matriz**

**COLUMNA (1) Objetivo específico**

Se refiere a los objetivos para subsanar las debilidades detectadas en la evaluación.

**COLUMNA (2) Meta programada**

Se indica la meta programada semestralmente.

### **COLUMNA (3) Actividades**

Se enlistan las actividades que se proponen para subsanar las debilidades encontradas producto de la evaluación.

### **COLUMNA (4) Responsable**

Indica el nombre o puesto de la persona responsable de realizar o coordinar las acciones propuestas.

### **COLUMNA (5) Período de realización**

Indica en que periodo del año se realizarán las acciones. Se recomienda plantearlo trimestral o semestralmente para facilitar la evaluación posterior.

### **e. Evaluación del plan correctivo**

Se propone una matriz para visualizar los logros de las metas planteadas así como el avance logrado.

<b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE METAS DEL PLAN CORRECTIVO</b>				
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
<b>LOGROS</b>				
<b>Objetivo específico</b>	<b>Meta programada semestralmente</b>	<b>Meta cumplida</b>	<b>% de cumplimiento de la meta</b>	<b>Evaluación respecto al avance logrado</b>

**Instructivo para el llenado de la matriz**

**COLUMNA (1)      Objetivo específico**

Se refiere al objetivo específico propuestas en el plan correctivo

**COLUMNA (2)      Meta programada**

Se indica la meta programada semestralmente.

**COLUMNA (3)      Meta cumplida**

Se indica en forma numérica el avance logrado en la meta planteada para el semestre. En el caso de que se hayan programado metas trimestrales se hace la sumatoria de los dos trimestres para que se transforme a semestral

**COLUMNA (4)      Porcentaje de nivel de cumplimiento**

En esta columna se indica el porcentaje de avance de la meta, relacionando la meta cumplida con la programada. La fórmula para hacerlo es la siguiente:

$$( \text{META CUMPLIDA} / \text{META PROGRAMADA} ) * 100$$

**COLUMNA (5)      Evaluación con respecto al avance logrado**

Con los resultados de la columna 6 “Porcentaje nivel de cumplimiento” se evaluará el avance de las acciones propuestas por medio de una nomenclatura alfabética.

NOMENCLATURA	SIGNIFICADO
MS	<b>Meta superada:</b> si el logro de la meta supera el 100% le corresponde MS.
MC	<b>Meta cumplida:</b> si la meta se ha cumplido en un 100% le corresponde una calificación de MC.
AS	<b>Avance satisfactorio:</b> para medir si el avance es satisfactorio durante el semestre se calificará con AS si el logro está entre menos de 100 % y 90%
AP	<b>Avance productivo:</b> para medir si el avance es productivo durante el semestre se calificará con AP si el logro está entre menos de 90 % y 75% .
AC	<b>Atraso crítico:</b> para medir si el avance es menos de 75%, se calificará como AC

Fuente: Dirección de Planificación Corporativa CCSS.

#### f. Estrategías de divulgación

La divulgación es un componente importante de un sistema de monitoreo, debido a que, como es una actividad continua los usuarios deben enterarse de que se está haciendo y el porqué de estas acciones. Se propone la utilización del correo electrónico, el empleo de las pizarras informativas así como los espacios para la divulgación que tiene el Servicio asignados en la Semana de Rehabilitación, Semana Nacional de Nutrición, Día Mundial de la Alimentación y Día de la Calidad entre otros. Esta actividad estará a cargo de la jefatura del servicio o el personal especializado que se le delegue esta labor.

## **XI CONCLUSIONES**

- 1. La implementación de un sistema de monitoreo de la calidad de los menús y la satisfacción al cliente del Servicio de Alimentos, es una metodología útil y aplicable que genera la información indispensable para garantizar la adecuada gerencia de un Servicio de Nutrición en el área de producción y distribución de alimentos, con instrumentos que permitan dar seguimiento continuo a las actividades programadas, determinar el cumplimiento real de las metas y facilitar la puesta en práctica de acciones correctivas.**
- 2. La realización del proyecto ratifica que el análisis cualitativo de los menús es un método de evaluación muy práctico, que debería ser aplicada por el planificador de un Servicio de Alimentos, antes y durante la implementación de un nuevo ciclo de menú, con el fin de establecer si está acorde con las políticas del servicio y se satisfacen las expectativas del cliente y del planificador.**
- 3. En el Servicio de Nutrición del CENARE se encontró una debilidad en cuanto a las políticas de definición del patrón de menú, ya que teóricamente éste debería contemplar: plato principal, guarnición harinosa, guarnición vegetal o ensalada, fresco, fruta o postre; en la realidad por el déficit de recurso humano existente, el menú no puede ofrecer más de cinco componentes, omitiéndose en aquellos que tienen una guarnición harinosa combinada o un postre con más de dos componentes, la guarnición vegetal, ensalada o postre, situación que genera que no se cumpla el patrón de menú por un aspecto de procedimientos, que no puede ser subsanado hasta que se contrate más personal.**
- 4. El análisis cualitativo en la evaluación inicial permitió detectar una serie de fortalezas en cuanto a las características nutricionales y organolépticas de los menús, las más significativas son que: un 40% contienen leguminosas y la mayoría frutas, lo que mejora el aporte de fibra. Solo un menú presenta la combinación de**

tres métodos de cocción, evitando el recargo de labores en forma consecutivo y, las características del plato servido son adecuadas.

5. En la evaluación inicial se detectan, además una serie de debilidades como son: que la mayoría de menús ofrecen carne roja, situación que produce un aumento en el aporte de grasa saturada, platos principales compuestos, que disminuyen los costos en insumos, pero también el aporte proteico y menús con ensaladas compuestas en ambos tiempos de comida, generando recargo en las labores de los trabajadores del servicio. Situaciones que quedaron subsanadas después de la implementación del plan correctivo.
6. En la evaluación final se presenta una debilidad en las características nutricionales de los menús, ya que se da una disminución en el número de preparaciones con leguminosas, debido a que se excluyeron algunas en los platos principales por no ser bien aceptadas y se limitó la inclusión de frijoles en los menús para poder cumplir con el patrón estipulado.
7. Los instrumentos de medición diseñados (matrices para el análisis cualitativo y encuesta de satisfacción) resultaron muy prácticos para el llenado, tabulación y digitación de la información. La estructuración de la encuesta por apartados con cuadros precodificados delimita la atención del encuestado y según lo expresaron algunos de ellos, facilitó el llenado.
8. Durante la aplicación de la encuesta se evidenció que algunas características de los componentes del menú no se aplicaban a preparaciones como frescos, frutas, postres y que en algunos casos para aquellas con menor aceptabilidad como la carne de res, guisos/picadillos y frescos, el encuestado no discriminó entre las características consultadas y calificó todas con puntuación similar.
9. El evaluar factores asociados con espacio físico, atención al cliente y aspectos de calidad de los menús permitió medir la aceptabilidad de los usuarios del Servicio de

Alimentos del CENARE y calificarla como muy satisfactoria, puesto que sólo las características ventilación, ruido, cortesía del personal, variedad del menú y valor nutritivo reflejaron debilidades, pese a que las calificaciones mejoraron después de la implementación del plan correctivo.

10. La evaluación inicial de los componentes del menú mejora con la implementación del plan correctivo, sin embargo, el contenido de grasa refleja debilidad en la evaluación inicial y final que puede atribuirse a una deficiencia del instrumento de evaluación, que no precisa si las preparaciones tienen mucha o poca grasa, a la ausencia de recetas estandarizadas en el servicio de alimentos o porque los encuestados están considerando la cantidad de grasa que contiene el alimento en sí.
11. Las acciones correctivas propuestas para subsanar las deficiencias encontradas en la evaluación inicial muestran un efecto positivo sobre indicadores en las cuales se intervino directamente como: ventilación, variedad y valor nutritivo, pero también en aspectos sobre los cuales no se hizo ninguna modificación, como tamaño de porción, sabor, temperatura, grado de cocción y razonamiento; situación que se atribuye a que las acciones correctivas propuestas tuvieron un impacto sobre la apreciación global de los usuarios en todas las características.

## **XII RECOMENDACIONES**

- 1. Hasta que se contrate el recurso humano necesario para el área de preparación de alimentos, es necesario redefinir el concepto de patrón de menú dentro de las políticas del Servicio de Nutrición del CENARE, indicando que el menú estará compuesto por cinco componentes y que la guarnición harinosa combinada o el postre con más de dos componentes puede sustituir la guarnición vegetal o ensalada. Lo anterior para que al implementar el sistema de monitoreo y aplicar el análisis cualitativo sea subsanada la deficiencia de menús que no cumplen el patrón por un aspecto de conceptualización.**
- 2. La encuesta de satisfacción al usuario propuesta en el sistema de monitoreo, con el fin de corregir las debilidades encontradas durante de la aplicación del instrumento en la etapa #2, debe ser probada antes de implementación por el encargado del sistema de monitoreo o quien ella delegue,.**
- 3. A nivel del Servicio de Nutrición del CENARE se debe dar seguimiento a los objetivos del plan correctivo que no se han operacionalizado y que están relacionados con la estandarización de recetas, mejoras en la ventilación, decoración del comedor y capacitación del personal, esto con el fin de concretizar las propuestas de mejoras y evaluar el impacto de ellas.**
- 4. Es necesario sensibilizar al personal del Servicio de Nutrición sobre la importancia de la atención con calidad y calidez al cliente, lo que debe ser considerado como máxima prioridad por la jefatura del servicio de nutrición y por las autoridades del hospital en los programas de capacitación del 2006.**

5. **Ante la carencia institucional de instrumentos de evaluación para generar la información de los indicadores de gestión en el área de preparación y distribución de alimentos, la Sección de Nutrición de la CCSS debería tomar en cuenta la propuesta del sistema de monitoreo como un componente de la gestión de calidad de los Servicios de Nutrición.**
  
6. **El sistema de monitoreo propuesto debería ser considerado como una herramienta de trabajo en la gestión del nutricionista que administra un servicio de alimentos, para dar seguimiento continuo a las actividades que se realizan en el área de preparación y distribución de alimentos, documentando las acciones que se ejecutan para fomentar así el trabajo basado en la evidencia. Labor que implica un proceso de negociación con la Sección de Nutrición, para poder institucionalizar el instrumento.**
  
7. **Los estudiantes que estén próximos a iniciar su trabajo final de graduación, podrían considerar la implementación de este sistema de monitoreo en servicios de alimentos de otras instituciones o hacerle adaptaciones para ser aplicado en pacientes hospitalizados, con lo cual se fortalecería el servicio de alimentación y se incrementarían las investigaciones en esta área, que son pocas a nivel de la Escuela de Nutrición de la Universidad de Costa Rica.**

## BIBLIOGRAFÍA

1. Belanger, C.(1996).The emotional experience of hospitalization: Its moderators and its role in patients satisfaction with foodservices. Journal of the American Dietetic Association, 96 (4), 354-360.
2. Berry, L. (1996). Un Buen servicio ya no basta. Colombia: Norma.
3. Bolaños, M. (1997). Curso de Planificación de Menús para nutricionistas. Costa Rica: Escuela de Nutrición, UCR.
4. Carson (2000). Sistema de monitoreo y evaluación. [Sitio en Internet]: Disponible en: <http://www.nssdnet/pdf/resource-book/sdstrat 10-sppdf> [Consulta el 26 enero 2005].
5. Chinchilla, G. (2003) Evaluación del servicio al cliente en el restaurante la fiesta del maíz. Tesis de grado. Programa de Maestría en Administración de Negocios. Universidad de Costa Rica.
6. College Park.( 2000). Calidad total (TQM) [Sitio en Internet]: Disponible en: [www. Geocities.com](http://www.Geocities.com) [Consulta el 06 de junio 2004].
7. Corrales, M., González, S.(2003) Curso Práctica I. Diagnóstico del Servicio de Nutrición del Centro Nacional de Rehabilitación. Universidad de Costa Rica.
8. Dahm, L. (2003). Chef to Chef. National Provisioner,217 ( 1), 54-58
9. Dárdano, C. (1984). Planificación de menú. Costa Rica: Carrera de Nutrición, UCR.
10. Day, E. (2002). The role of value in consumer satisfaction. Journal of consumer satisfaction, dissatisfaction an complaining Behavior, 15, 22-33
11. Delgado, C.(1988) Diccionario de Gastronomía. Madrid: Alianza.
12. Dirección de Recursos Humanos C.C.S.S.(1992). Síntesis, Incentivos o facilidades de los trabajadores de la CCSS.
13. Dirección de Planificación Corporativa CCSS.(2004). Lineamientos Básicos para la formulación, seguimiento y evaluación del Plan Anual Operativo 2005-2006. San José.

14. Dubé, L. (1994) Determining the complexity of patient satisfaction with foodservices. Journal of the American Dietetic Association, 94, 394-401.
15. Eckstein, F. (1986). Menu Planning. (3a.Ed). Illinois: Universidad de Illinois. AVI publishing.
16. FAO(1997). Sistema latinoamericano de monitoreo alimentario y nutricional. Estructura, organización y funcionamiento. Chile
17. Folio, D., O Sullivan, J., Tougher, R. (2002). The spoken menu concept of patients foodservice delivery systems increases overall patient satisfaction, therapeutic and tray accuracy, and is cost neutral for food an labor. Journal of the American Dietetic Association, 102 (4). 546-548
18. Fox, B. Y Cameron, A(2002). Ciencia de los alimentos, nutrición y salud. México: Editorial Limusa.
19. Guerrero, C.( 2001). Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud. México: Interamericana editores.
20. Jacques, H. (2000) Los siete secretos del Servicio al Cliente. Madrid: Adriana Gómez.
21. Johnston, M., Upton ,E.(1991) Managers Perceptions of Customers Satisfaction with their Hospital Cafeteria Services. Journal of the Canadian Dietetic association, 52 (1)11-14.
22. Landesberg, P.(1999). In the beginning there were Deming and Juran. The Journal for Quality and Participaton. 22 (6). 59-61
23. Madrigal, M. (2002). Diseño de un sistema de Servicio al cliente para la OPS. Grupo Financiero Cuscatlán de Costa Rica. Tesis de grado. Escuela Ingeniería Industrial Universidad de Costa Rica.
24. Mahan,K(2001). Nutrición y dietoterapia de, Krause.(10ed) México: McGraw Hill.
25. Mata, V. (2002) Organización alrededor del cliente en restaurantes AS. Tesis de grado. Programa de Maestría en Administración de Negocios. Universidad de Costa Rica.
26. Miller, C. (1998). Making hot lunch cool: marketing strategies for school foodservices Journal of the American Dietetic Association,98 (12),1431.

27. Muñoz, E. (2001). Alimentación Colectiva. Universidad de Nutrición y dietética Clínica Hospital Universitario La paz. Madrid.
28. Nuñez, I & Goñi I. (1999). Como evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida. Primera y Segunda Parte. Ciencias de la Información, 30, (4),13-38.
29. Ohara,P., Harper,D., Kansa,M., Dubeau,J., Borsutzky,C. Lemire,N.(1997). Taste, temperature, and foodservice presentation predict satisfaction with foodservices in a Canadian Continuing care hospital. Journal of the American Dietetic Association,97 (4), 401-405.
30. Payme, J. (1994) Introduction to food service .(7a edición)New York: Macmillan Publishing Company.
31. Párraga, I. (1990). Determinants of food consumption. Journal of the American Dietetic Association,90 (5), 661-663.
32. Port, C.(2004). The King of Quality. Business Week.3897. 20
33. Reis, D., Pena, L., López, P. (2003). Customer satisfaction: The historical perspective. Management Decision.41, 195-199
34. Ramseyer, R. (2003). Checking inn. Restaurant Business. 102(4), 31-35
35. Recinos, M. (1987). Evaluación de la dieta servida en el hogar de ancianos de San Vicente de Paul. Tesis de Grado. Universidad de San Carlos. INCAP.
36. Redondo, S. (2004). Plan Operativo Anual del Servicio de Nutrición CENARE 2005. San José.
37. Rojas, K.(2004). Material de apoyo para curso de Planificación de Menús de la Escuela de Nutrición. Datos sin publicar.
38. Royo, K. Métodos de cocción de alimentos. [Sitio en internet].Disponible en:<http://www.afuegolento.Com>. [Consulta el 30 de agosto 2004]
39. Ruggless, R.(2002). Lesson learned: Poor customer service. Nations Restaurant News.36. (20). 76-79.
40. Schwartz, N.(1988). Development of a scale to measure client satisfaction with ambulatory Nutritional Care. Journal of the Canadian Dietetic association,49 (3),163-168.
41. Shea, A. (2004). Satisfaction by design. Restaurant & Institutions. 114,( 12). 4.

**ANEXO A**  
**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	Febrero 2005				Marzo 2005				Abril 2005					Mayo 2005					Junio 2005				Julio 2005				Agosto 2005				Setiembre 2005				Octubre 2005			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión protocolo por Directora del proyecto y lectores	■	■	■	■																																		
Presentación de protocolo a comisión trabajos finales				■																																		
Revisión de protocolo					■	■	■																															
Selección Muestra								■	■																													
Aplicación encuesta									■	■																												
Evaluación cualitativa									■	■	■	■																										
Análisis encuesta											■	■	■	■	■	■	■																					
Formulación medidas correctivas															■	■	■																					



**ANEXO B**  
**OPERACIONALIZACION VARIABLES**

### CUADRO OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Objetivo general:** Diseñar e implementar un sistema de monitoreo de la calidad en los procesos de planificación de menús , preparación y distribución de alimentos a los empleados del Centro Nacional de Rehabilitación, para medir la calidad del menú y la satisfacción del usuario.

OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	DIMENSIÓN	OPERACIONALIZACION
<p><b>1-Realizar un análisis cualitativo de los menús planificados en el Servicio de Alimentación del Centro Nacional de Rehabilitación.</b></p>	<p><b>Análisis cualitativa de los menús existentes</b>                      Considera los grupos de alimentos que debe contener el menú según lo establecido en el Servicio, la alternabilidad de los componentes del menú, saturación de equipos, procesos y características del plato servido en cuanto a combinación de texturas, colores, sabores.</p>	<p><b>1.1-Cumplimiento del patrón de menú almuerzo y cena</b>                      Plato fuerte                      1 guarnición harinosa                      1 guarnición vegetal o Ensalada                      Postre o fruta                      Refresco</p> <p><b>1.2-Alternabilidad de platos de carnes, guarniciones, ensaladas, frutas, postres y refrescos</b>                      - Repetición cortes de carnes rojas, blancas, embutidos y platos compuestos                      Repetición de preparaciones plato principal                      Repetición de guarniciones, ensaladas y frescos.                      -Veces por semana que se sirve sopas, pastas, pasteles, picadillo</p> <p><b>1.3 Alternabilidad de acompañamientos en desayuno y refrigerio de la tarde</b>                      -Repetición de preparaciones y o bocadillos en el desayuno y refrigerio de la tarde</p>	<p>Mediante la aplicación de matriz para análisis cualitativo de menús (apéndice D)</p>

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DIMENSIÓN	OPERACIONALIZACIÓN
		<p data-bbox="1081 394 1373 423"><b>1.4-Métodos de cocción</b></p> <p data-bbox="1001 464 1455 558">-Frecuencia de preparaciones fritas por inmersión o superficial, al vapor, cocción simple u horno.</p> <p data-bbox="1001 599 1444 628"><b>1.5- Características del plato servido</b></p> <p data-bbox="1001 669 1455 763">-Analizar la combinación de texturas, colores, sabores tamaños y formas en el menú.</p>	

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DIMENSIÓN	OPERACIONALIZACIÓN
<p>2.Determinar el nivel de aceptabilidad del servicio ofrecido en cuanto a condiciones físicas, atención del cliente y aspectos de calidad de los menús ofrecidos a los usuarios.</p>	<p>Nivel de aceptabilidad del servicio de alimentación que se brinda actualmente. Se refiere a las condiciones físicas del sitio en donde se distribuyen e ingieren los alimentos, aspectos de calidad y cantidad de los menús ofrecidos, además de la atención y eficiencia del servicio de alimentos.</p>	<p><b>2.1-Condiciones físicas</b>                      -Luz Ventilación                      -Comodidad                      -Distribución de espacios                      -mobiliario                      -ruido                      -orden y limpieza</p> <p><b>2.2-Servicio al cliente</b>                      Presentación del personal                      -Cortesía del personal                      -Horario de alimentación                      -Puntualidad del servicio                      -Velocidad de atención</p> <p><b>2.3-Aspectos de Calidad</b>                      -Higiene en las preparaciones                      -Variedad en los menús                      -Valor nutritivo                      -Vajilla                      -Tamaño de porción                      -Sabor                      -Sazonamiento                      -Grado de cocción                      -Cantidad de grasa                      -Temperatura                      -Presentación</p>	<p>Mediante la aplicación de un cuestionario que será distribuido a los usuarios seleccionados (apéndice C)</p>

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La operacionalización de las dimensiones de esta variable se establecieron posterior a la implementación de las medidas correctivas.

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DIMENSIÓN	OPERACIONALIZACIÓN
<p><b>3. Diseñar e implementar un plan correctivo con base en los problemas detectados en la encuesta de satisfacción al usuario y la evaluación cualitativa de los menús.</b></p>	<p><b>Plan correctivo.</b>            Fórmula las acciones a tomar para corregir las debilidades encontradas posterior a la aplicación de los instrumentos de medición, define el plazo y responsables de realizar estas acciones y los instrumentos</p>	<p><b>3.1 Acciones correctivas en el área de planificación de menús</b>            -Revisión del ciclo de menú            -Revisión de recetas y procesos de preparación            -Estandarización de recetas</p> <p><b>3.2 Acciones correctivas en el área de espacio físico</b>            -Ventilación            -Decoración del comedor</p> <p><b>3.3 Acciones correctivas en el área de Servicio al cliente</b>            -Capacitación            -Información por campaña educativa            -Instrucciones al personal de lavado</p>	<p><b>Mediante:</b>            - Documento de procedimientos para formulación de medidas correctivas            -Definición de responsable de realizar acciones            -Fijación de plazos para implementación de medidas.            -Matriz de evaluación del cumplimiento del plan correctivo propuesto</p>

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DIMENSIÓN	OPERACIONALIZACIÓN
<p><b>4. Definir los componentes del sistema de monitoreo con base a la información obtenida.</b></p>	<p><b>4. Sistema de Monitoreo</b>                      Es la secuencia de actividades a seguir por un tiempo determinado para medir resultados en los cambios implementados a raíz de la evaluación, comprende elaboración y prueba de instrumentos, definir responsables de la actividad, métodos de registro, formulación de recomendaciones y proceso de evaluación.</p>	<p><b>4.1 Instrumentos de medición.</b></p> <p><b>4.2. Aplicación instrumentos</b></p> <p><b>4.3 Registro y análisis de Información.</b></p> <p><b>4.4 Recomendaciones</b></p> <p><b>4.5 Evaluación</b></p>	<p><b>Mediante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaboración y prueba de instrumentos de medición.</li> <li>-Definición de responsable de probar y aplicar los instrumentos.</li> <li>-Elaboración de Instructivo para el registro</li> <li>-Determinación de métodos de análisis</li> <li>-Formulación de recomendaciones escritas como resultado del análisis</li> </ul> <p>Aplicación de instrumentos de medición iniciales.</p>

**ANEXO C**  
**CUADROS DE RESULTADOS**

## INDICE DEL ANEXO

<b>Cuadro # 10</b>	<b>Combinación de los componentes del patrón de menú que no se cumplen en almuerzos y cenas en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE. Junio 2005</b>	<b>129</b>
<b>Cuadro # 11</b>	<b>Características del plato servido presentes en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE. Junio 2005</b>	<b>129</b>
<b>Cuadro # 12</b>	<b>Distribución de la muestra por Horario de asistir a Almorzar CENARE. Junio 2005</b>	<b>130</b>
<b>Cuadro # 13</b>	<b>Resultado de las características de la dimensión de Variable Espacio Físico. CENARE. Junio 2005</b>	<b>130</b>
<b>Cuadro # 14</b>	<b>Resultado de la dimensión de variable Servicio al Cliente CENARE. Junio 2005</b>	<b>131</b>
<b>Cuadro # 15</b>	<b>Resultado de la dimensión de variable Aspectos de calidad del menú CENARE. Junio 2005</b>	<b>131</b>
<b>Cuadro # 16</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable Tamaño de porción en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas CENARE. Junio 2005</b>	<b>132</b>
<b>Cuadro # 17</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable Tamaño de porción en sopas, guisos/picadillos,vegetales, frescos, frutas, postres CENARE. Junio 2005</b>	<b>132</b>
<b>Cuadro # 18</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable Sabor en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas CENARE. Junio 2005</b>	<b>133</b>
<b>Cuadro # 19</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable Sabor en sopas, guisos/picadillos,vegetales, frescos, frutas, postresCENARE. Junio 2005</b>	<b>133</b>
<b>Cuadro # 20</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable Cantidad de grasa en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancasCENARE. Junio 2005</b>	<b>134</b>
<b>Cuadro # 21</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable Cantidad de grasa en sopas, guisos/picadillos,vegetales, frescos, frutas, postresCENARE. Junio 2005</b>	<b>134</b>

<b>Cuadro # 22</b>	<b>Resultados de la dimensión de variable Temperatura en sopas, guisos/picadillos,vegetales, frescos, frutas, postres CENARE. Junio 2005</b>	<b>135</b>
<b>Cuadro # 23</b>	<b>Resultado de pregunta está Satisfecho con el servicio CENARE. Junio 2005</b>	<b>135</b>
<b>Cuadro # 24</b>	<b>Respuesta del por que se está o no Satisfecho con el Servicio CENARE. Junio 2005</b>	<b>136</b>
<b>Cuadro # 25</b>	<b>Preparaciones sugeridas por los encuestados para incluir en los menús CENARE. Junio, 2005</b>	<b>137</b>
<b>Cuadro # 26</b>	<b>Preparaciones sugeridas por los encuestados para eliminar de los menús CENARE. Junio 2005</b>	<b>138</b>
<b>Cuadro # 27</b>	<b>Distribución del tipo de carne del plato principal en menú de almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE, antes y después de implementación del plan correctivo. Agosto 2005</b>	<b>139</b>
<b>Cuadro # 28</b>	<b>Distribución de platos principales compuestos en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE, antes y después de implementación del plan correctivo. Agosto 2005</b>	<b>140</b>
<b>Cuadro # 29</b>	<b>Distribución de guarnición Harinosa en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE, antes y después de implementación del plan correctivo. Agosto 2005</b>	<b>140</b>
<b>Cuadro # 30</b>	<b>Distribución tipo de frescos del menú en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE, antes y después del plan correctivo. Agosto 2005</b>	<b>141</b>
<b>Cuadro # 31</b>	<b>Características del plato servido en el ciclo de menú del Servicio de alimentos después de implementación del plan correctivo, CENARE. Agosto 2005</b>	<b>141</b>

<b>Cuadro # 32</b>	<b>Distribución porcentual de las características de la dimensión de variable Espacio Físico antes y después de implementación plan correctivo.CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>142</b>
<b>Cuadro # 33</b>	<b>Distribución porcentual de las características de la dimensión de variable Servicio al Cliente antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>143</b>
<b>Cuadro # 34</b>	<b>Distribución porcentual de las características de la dimensión de variable Aspectos de calidad del menú antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>144</b>
<b>Cuadro # 35</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Tamaño de porción en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>145</b>
<b>Cuadro # 36</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Tamaño de porción en sopas, guisos/picadillos,vegetales, frescos, frutas, postres antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>146</b>
<b>Cuadro # 37</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Sabor en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>147</b>
<b>Cuadro # 38</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Sabor en sopas, guisos/picadillos,vegetales, frescos, frutas, postres antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>148</b>
<b>Cuadro # 39</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Sazonamiento en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>149</b>
<b>Cuadro # 40</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variables Sazonamiento en sopas, guisos/picadillos,vegetales, frescos, frutas, postres antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>150</b>

<b>Cuadro # 41</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Grado De Cocimiento en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y Carnes blancas antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>151</b>
<b>Cuadro # 42</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variables Grado de cocimiento en sopas, guisos/picadillos,vegetales, frescos, frutas, postres antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>152</b>
<b>Cuadro # 43</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Cantidad de grasa en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>153</b>
<b>Cuadro # 44</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Cantidad de grasa en sopas, guisos/picadillos,vegetales, frescos, frutas, postres antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>154</b>
<b>Cuadro # 45</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Temperatura en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>155</b>
<b>Cuadro # 46</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Temperatura en sopas, guisos/picadillos,vegetales, frescos, frutas, postres antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>156</b>
<b>Cuadro # 47</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Presentación en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>157</b>
<b>Cuadro # 48</b>	<b>Distribución porcentual de la dimensión de variable Presentación en sopas, guisos/picadillos,vegetales, frescos, frutas, postres antes y después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>158</b>
<b>Cuadro # 49</b>	<b>Respuesta del por que se está o no Satisfecho con el servicio después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>159</b>

<b>Cuadro # 50 Preparaciones sugeridas por los encuestados para incluir en los menús después de implementación plan correctivo CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>160</b>
<b>Cuadro # 51 Preparaciones sugeridas por los encuestados para eliminar de los menús después de implementación plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005</b>	<b>161</b>

**Cuadro # 10**  
**Combinación de los componentes del patrón de menú que no se cumplen en almuerzos y cenas en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE. Junio 2005**

Componente del patrón de menú	Almuerzo		Cena	
	Frecuencia absoluta	Porcentaje	Frecuencia absoluta	Porcentaje
<b>Total</b>	<u>13</u>	<u>37</u>	<u>17</u>	<u>49</u>
<b>Guarnición vegetal o ensalada</b>	8	23	14	40
<b>Frutas</b>	5	14	3	9

Fuente; Matriz análisis cualitativo Plantilla #1

**Cuadro # 11**  
**Características del plato servido presentes en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE. Junio 2005**

CARACTERÍSTICA	Frecuencia absoluta					
	ALMUERZO			CENA		
	Si	No	Total	Si	No	Total
Textura crudo-cocido	28	7	<u>35</u>	32	3	<u>35</u>
Textura suave-líquido	-	35	<u>35</u>	-	35	<u>35</u>
Mezcla texturas líquidas	-	35	<u>35</u>	-	35	<u>35</u>
Poco colorido	3	32	<u>35</u>	2	33	<u>35</u>
Recargo de colores	2	33	<u>35</u>	2	33	<u>35</u>
Repetición de sabores	1	34	<u>35</u>	3	32	<u>35</u>
Repetición de ingredientes	2	33	<u>35</u>	-	35	<u>35</u>
Tamaños y formas	-	35	<u>35</u>	-	35	<u>35</u>

Fuente; Matriz análisis cualitativo Plantilla #4

**Cuadro # 12**  
**Distribución de la muestra por**  
**horario de asistir a almorzar**  
**CENARE. Junio 2005**

<b>Hora de asistir a almorzar</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	<b><u>151</u></b>	<b><u>100</u></b>
<b>10.30 am</b>	12	8
<b>11.00 am</b>	34	23
<b>11.30 am</b>	41	27
<b>12.00 md.</b>	44	28
<b>12.30 pm.</b>	10	7
<b>Después 12.30</b>	10	7

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 13**  
**Resultado de las características de la dimensión de variable**  
**espacio físico.**  
**CENARE. Junio 2005**

<b>Característica</b>	<b>Iluminación</b>		<b>Ventilación</b>		<b>Ruido</b>		<b>Distribución espacios</b>		<b>Mobiliario</b>		<b>Comodidad</b>		<b>Orden y limpieza</b>	
	<b><u>151</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>151</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>151</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>151</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>151</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>151</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>151</u></b>	<b><u>100</u></b>
<b>Total</b>														
<b>Muy malo</b>	0	0	10	7	3	2	3	2	0	0	3	2	0	0
<b>Malo</b>	2	1	15	10	8	5	4	3	2	1	3	2	2	1
<b>Regular</b>	16	11	53	35	50	33	41	27	27	18	33	22	7	5
<b>Muy bueno</b>	83	55	47	31	63	42	69	46	86	57	72	48	72	48
<b>Excelente</b>	48	32	26	17	19	13	32	21	33	22	40	26	68	45
<b>NS/NR</b>	2	1	0	0	8	5	2	1	3	2	0	0	2	1

Fuente Encuesta de satisfacción al usuario,

**Cuadro # 14**  
**Resultado de la dimensión de variable**  
**servicio al cliente**  
**CENARE. Junio 2005**

Característica	Presentación del personal		Cortesía del personal		Horarios de comida		Puntualidad en el servicio		Velocidad de atención	
	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
<b>Malo</b>	0	0	3	2	0	0	2	1	0	0
<b>Regular</b>	10	7	44	29	13	9	13	9	27	18
<b>Muy bueno</b>	77	51	69	46	86	57	74	49	82	54
<b>Excelente</b>	62	41	31	21	50	33	62	41	39	26
<b>NS/NR</b>	2	1	2	1	2	1	0	0	3	2

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 15**  
**Resultado de la dimensión de variable**  
**aspectos de calidad del menú**  
**CENARE. Junio 2005**

Característica	Higiene en preparaciones		Variedad de menús		Valor nutritivo		Tipo vajilla		Estado vajilla	
	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	0	0	2	1	2	1	0	0	0	0
<b>Malo</b>	0	0	16	11	13	9	3	2	4	3
<b>Regular</b>	15	10	74	48	56	37	39	26	38	25
<b>Muy bueno</b>	76	50	43	29	53	35	77	51	79	52
<b>Excelente</b>	51	34	16	11	21	14	30	20	30	20
<b>NS/NR</b>	9	6	0	0	6	4	2	1	0	0

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 16**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**tamaño de porción en arroz, frijoles,**  
**pastas, carnes rojas y carnes blancas**  
**CENARE. Junio 2005**

Característica	Arroz		frijoles		Pastas		Carnes Rojas		Carnes blancas	
	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	2	1	2	1	2	1	4	3	2	1
<b>Malo</b>	2	1	2	1	6	4	6	4	4	3
<b>Regular</b>	18	12	15	10	30	20	38	25	15	10
<b>Muy bueno</b>	78	52	81	54	65	43	62	41	71	47
<b>Excelente</b>	45	30	44	29	41	27	29	19	53	35
<b>NS/NR</b>	6	4	7	5	7	5	12	8	6	4

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 17**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**tamaño de porción en sopas, guisos/picadillos,**  
**vegetales, frescos, frutas, postres**  
**CENARE. Junio 2005**

Característica	Sopas		Guisos/picadillos		Vegetales		Frescos		Frutas		Postres	
	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>
<b>Total</b>												
<b>Muy malo</b>	3	2	6	4	4	3	3	2	3	2	2	1
<b>Malo</b>	4	3	4	3	4	3	14	9	8	5	8	5
<b>Regular</b>	18	12	30	20	23	15	30	20	18	12	30	20
<b>Muy bueno</b>	76	50	56	37	65	43	50	33	63	42	54	36
<b>Excelente</b>	42	28	44	29	46	30	41	27	50	33	41	27
<b>NS/NR</b>	8	5	11	7	9	6	13	9	9	6	16	11

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 18**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**sabor en arroz, frijoles,**  
**pastas, carnes rojas y carnes blancas**  
**CENARE. Junio 2005**

Característica	Arroz		frijoles		Pastas		Carnes Rojas		Carnes blancas	
	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
<b>Malo</b>	3	2	2	1	12	8	7	5	3	2
<b>Regular</b>	26	17	21	14	35	23	39	26	14	9
<b>Muy bueno</b>	77	51	67	45	57	38	59	39	65	43
<b>Excelente</b>	39	26	51	34	36	24	33	22	63	42
<b>NS/NR</b>	4	3	8	5	9	6	11	7	4	3

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 19**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**sabor en sopas, guisos/picadillos,**  
**vegetales, frescos, frutas, postres**  
**CENARE. Junio 2005**

Característica	Sopas		Guisos/pica dillos		Vegetales		Frescos		Frutas		Postres	
	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>
<b>Total</b>												
<b>Muy malo</b>	3	2	4	3	6	4	8	5	2	1	2	1
<b>Malo</b>	3	2	12	8	3	2	25	17	0	0	2	1
<b>Regular</b>	29	19	38	25	34	22	54	36	22	15	18	12
<b>Muy bueno</b>	66	44	50	33	59	39	30	20	62	41	58	39
<b>Excelente</b>	44	29	36	24	41	27	20	13	50	33	50	33
<b>NS/NR</b>	6	4	11	7	8	5	14	9	15	10	21	14

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 20

**Cuadro # 20**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**cantidad de grasa en arroz, frijoles,**  
**pastas, carnes rojas y carnes blancas**  
**CENARE. Junio 2005**

Característica	Arroz		frijoles		Pastas		Carnes Rojas		Carnes blancas	
	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	4	3	2	1	2	1	4	3	2	1
<b>Malo</b>	12	8	2	1	13	9	17	11	6	4
<b>Regular</b>	41	27	22	15	36	24	39	26	26	17
<b>Muy bueno</b>	61	40	66	44	56	37	50	33	66	44
<b>Excelente</b>	18	12	36	24	24	16	21	14	38	25
<b>NS/NR</b>	15	10	23	15	20	13	20	13	13	9

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 21**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**cantidad de grasa en sopas, guisos/picadillos,**  
**vegetales, frescos, frutas, postres**  
**CENARE. Junio 2005**

Característica	Sopas		Guisos/pica dillos		Vegetales		Frescos		Frutas		Postres	
	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>
<b>Total</b>												
<b>Muy malo</b>	8	5	4	3	3	2	2	1	2	1	0	0
<b>Malo</b>	18	12	9	6	4	3	8	5	0	0	3	2
<b>Regular</b>	38	25	41	27	24	16	11	7	8	5	17	11
<b>Muy bueno</b>	48	32	52	34	59	39	16	11	25	17	27	18
<b>Excelente</b>	24	16	27	18	33	22	18	12	16	11	21	14
<b>NS/NR</b>	15	10	18	12	28	18	96	64	100	66	83	55

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 22**  
**Resultados de la dimensión de variable**  
**temperatura en sopas, guisos/picadillos,**  
**vegetales, frescos, frutas, postres**  
**CENARE. Junio 2005**

Característica	Sopas		Guisos/pica dillos		Vegetales		Frescos		Frutas		Postres	
	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>	<u>151</u>	<u>100</u>
<b>Total</b>												
<b>Muy malo</b>	2	1	4	3	3	2	3	2	2	1	2	1
<b>Malo</b>	2	1	4	3	2	1	11	7	2	1	2	1
<b>Regular</b>	24	16	24	16	9	13	27	18	7	5	12	8
<b>Muy bueno</b>	68	45	59	39	68	45	37	25	35	23	44	29
<b>Excelente</b>	42	28	41	27	44	29	29	19	28	19	33	22
<b>NS/NR</b>	13	9	19	12	15	10	44	29	77	51	58	39

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 23**  
**Resultado de pregunta está**  
**satisfecho con el servicio**  
**CENARE. Junio 2005**

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
<b>Total</b>	<u>151</u>	<u>100</u>
<b>Si</b>	124	82
<b>No</b>	13	9
<b>NS/NR</b>	14	9

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 24**  
**Respuesta del por que se está o no**  
**satisfecho con el servicio**  
**CENARE. Junio 2005**

<b>Recomendaciones</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	<u><b>127</b></u>	<u><b>100</b></u>
Reciben buen trato , calidez, calor humano	21	17
Servicio de calidad, muy bueno, excelente, mejor que otros hospitales	9	7
Sirven Buena comida	13	10
Agradecimiento por la comida	9	7
Ahorro de tiempo y dinero	5	4
Nutricionalmente balanceada	3	2
Cantidad de sal, azúcar, grasa, condimentos	12	10
Personal contesta mala manera	8	6
Mejorar comida de la noche	7	5
Frescos no saben a nada	6	5
Mejorar variedad de frescos, macarrones, ensaladas y otros	9	7
Mejorar el desayuno	4	3
Sirven miel de plátano con arroz	2	2
No preguntan tamaño de porción	3	2
Otros	16	13

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, CENARE, 2005

**Cuadro # 25**  
**Preparaciones sugeridas por los encuestados**  
**para incluir en los menús**  
**CENARE. Junio, 2005**

<b>Preparación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Preparación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Carnes blancas</b>	31	14	<b>Olla de carne más frecuente</b>	5	2
<b>Más vegetales</b>	29	13	<b>Frescos en leche</b>	4	2
<b>Frutas variadas</b>	24	10.5	<b>Arroz con camarones</b>	3	1
<b>Ensaladas</b>	19	8	<b>Pastas más variadas</b>	3	1
<b>Lagzaña</b>	11	5	<b>Cremas de vegetales</b>	3	1
<b>Purés</b>	10	5	<b>Variedad de refrescos</b>	3	1
<b>Picadillos</b>	9	4	<b>Aderezos Variados</b>	3	1
<b>Postres</b>	7	3	<b>Otros</b>	52	23
<b>Canelones</b>	6	3			
<b>Sopa de verduras</b>	6	3	<b>Total</b>	<b><u>228</u></b>	<b><u>100</u></b>

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, CENARE, 2005

**Cuadro # 26**  
**Preparaciones sugeridas por los encuestados**  
**para eliminar de los menús**  
**CENARE. Junio 2005**

<b>Preparación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Preparación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Salchichas/Embutidos</b>	45	19	<b>Sopa albóndigas</b>	5	2
<b>Carnes rojas</b>	18	8	<b>Otras sopas</b>	9	4
<b>Frijoles blancos con cerdo</b>	18	8	<b>Grasas</b>	4	2
<b>Guisos</b>	15	6	<b>Azúcar en los frescos</b>	3	1
<b>Arroz con pollo</b>	15	6	<b>Carne de cerdo</b>	3	1
<b>Arroz cantonés</b>	12	5	<b>Fresco de carambola</b>	3	1
<b>Exceso de carnes</b>	10	4	<b>Frescos en leche con sopa</b>	3	1
<b>Chop suey</b>	6	3	<b>Otros</b>	58	25
<b>Macarrones</b>	6	3	<b>Total</b>	<b><u>223</u></b>	<b><u>100</u></b>

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, CENARE, 2005

**Cuadro # 27**  
**Distribución del tipo de carne del plato principal en menú de**  
**almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de**  
**Alimentos CENARE, antes y después de**  
**implementación del plan correctivo.**  
**Agosto 2005**

TIPO DE CARNE PLATO PRINCIPAL	Frecuencia absoluta			
	ALMUERZO		CENA	
	Antes	Después	Antes	Después
<b>Total</b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>
Cerdo compuesto	3	2	1	1
Cerdo trozo	1	1	1	1
Embutido trozo/comp.*	2	1*	1	1*
Pescado trozo	1	3	1	2
Huevo trozo	1	1	1	1
Queso Compuesto	2	2	2	2
Pollo compuesto	5	5	4	5
Pollo trozo	2	4	4	5
Res compuesto	6	5	9	6
Res trozo	8	7	8	7
Varios compuesto	3	2	2	2
Sin carne	1	2	1	2

Fuente; Matriz análisis cualitativo Plantilla #2

**Cuadro # 28**

**Distribución de platos principales compuestos en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE, antes y después de implementación del plan correctivo. Agosto 2005**

<b>GUARNICION HARINOSA</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>			
	<b>ALMUERZO</b>		<b>CENA</b>	
	<b>Antes</b>	<b>Después</b>	<b>Antes</b>	<b>Después</b>
<b>Total</b>	<b><u>18</u></b>	<b><u>17</u></b>	<b><u>17</u></b>	<b><u>17</u></b>
Sopas	5	4	5	6
Arroces	5	3	3	3
Pastas	2	4	4	3
Leguminosas	4	2	2	1
Cereal	2	4	3	4

Fuente; Matriz análisis cualitativo Plantilla #2

**Cuadro # 29**

**Distribución de guarnición Harinosa en almuerzo y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos CENARE, antes y después de implementación del plan correctivo. Agosto 2005**

<b>GUARNICION HARINOSA</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>			
	<b>ALMUERZO</b>		<b>CENA</b>	
	<b>Antes</b>	<b>Después</b>	<b>Antes</b>	<b>Después</b>
<b>Total</b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>
Arroz	19	23	14	22
Arroz y frijoles	6	7	10	5
Arroz /papa o yuca	2	0	2	3
Frijoles	3	1	2	2
Pan	3	2	5	3
Plátano o papa	2	2	2	0

Fuente; Matriz análisis cualitativo Plantilla #2

**Cuadro # 30**  
**Distribución tipo de frescos del menú en almuerzo**  
**y cena en el ciclo de menú del Servicio de Alimentos**  
**CENARE, antes y después del plan correctivo.**  
**Agosto 2005**

<b>COMPONENTE DEL MENÚ</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>			
	<b>ALMUERZO</b>		<b>CENA</b>	
	<b>Antes</b>	<b>Después</b>	<b>Antes</b>	<b>Después</b>
<b>Total</b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>35</u></b>
Fresco en agua	31	30	32	32
Fresco en leche	4	5	3	3

Fuente; Matriz análisis cualitativo Plantilla #2

**Cuadro # 31**  
**Características del plato servido en el ciclo de menú del**  
**Servicio de alimentos después de implementación del plan**  
**correctivo, CENARE.**  
**Agosto 2005**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>PORCENTAJES</b>			
	<b>ALMUERZO</b>		<b>CENA</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Textura crudo-cocido	32	3	32	3
Textura suave-líquido	0	35	0	35
Mezcla texturas líquidas	0	35	0	35
Poco colorido	0	35	0	35
Recargo de colores	0	35	0	35
Repetición de sabores	0	35	0	35
Repetición de ingredientes	0	35	0	35
Tamaños y formas	0	35	0	35

Fuente; Matriz análisis cualitativo Plantilla #4

**Cuadro # 32**  
**Distribución porcentual de las características de la**  
**dimensión de variable Espacio Físico antes y después**  
**de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

Característica	Iluminación		Ventilación		Ruido		Distribución espacios		Mobiliario		Comodidad		Orden y limpieza	
	Ant. 100%	Desp. 100%	Ant. 100%	Desp. 100%	Ant. 100%	Desp. 100%	Ant. 100%	Desp. 100%	Ant. 100%	Desp. 100%	Ant. 100%	Desp. 100%	Ant. 100%	Desp. 100%
<b>Total</b>														
<b>Muy malo</b>	0	1	7	6	2	3	2	2	0	1	2	2	0	1
<b>Malo</b>	1	1	10	6	5	6	3	2	1	1	2	2	1	1
<b>Regular</b>	11	9	35	33	33	32	27	27	18	18	22	27	5	6
<b>Muy bueno</b>	55	52	31	38	42	41	46	52	57	58	48	46	48	44
<b>Excelente</b>	32	37	17	17	13	15	21	16	22	22	26	23	45	46
<b>NS/NR</b>	1	0	0	0	5	3	1	1	2	0	0	0	1	2

Ant= antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

fuente Encuesta de satisfacción al usuario junio- setiembre 2005,

**Cuadro # 33**  
**Distribución porcentual de las características de la**  
**dimensión de variable Servicio al Cliente antes y después**  
**de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

<b>Característica</b>	<b>Presentación del personal</b>		<b>Cortesía del personal</b>		<b>Horarios de comida</b>		<b>Puntualidad en el servicio</b>		<b>Velocidad de atención</b>	
	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant 100%</b>	<b>Desp 100%</b>
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0
<b>Malo</b>	0	0	2	1	0	1	1	0	0	0
<b>Regular</b>	7	5	29	27	9	10	9	10	18	16
<b>Muy bueno</b>	51	52	46	50	57	53	49	48	54	57
<b>Excelente</b>	41	42	21	20	33	35	41	41	26	27
<b>NS/NR</b>	1	0	1	1	1	0	0	0	2	0

Ant= antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente Encuesta de satisfacción al usuario junio- setiembre 2005.

**Cuadro # 34**  
**Distribución porcentual de las características de la**  
**dimensión de variable aspectos de calidad del menú**  
**antes y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

<b>Característica</b>	<b>Higiene en preparaciones</b>		<b>Variedad de menús</b>		<b>Valor nutritivo</b>		<b>Tipo vajilla</b>		<b>Estado vajilla</b>	
	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1
<b>Malo</b>	0	1	11	7	9	7	2	2	3	1
<b>Regular</b>	10	8	48	38	37	34	26	18	25	23
<b>Muy bueno</b>	50	49	29	42	35	41	51	57	52	53
<b>Excelente</b>	34	38	11	13	14	15	20	22	20	22
<b>NS/NR</b>	6	3	0	0	4	3	1	0	0	0

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente Encuesta de satisfacción al usuario junio- setiembre 2005.

**Cuadro # 35**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable tamaño de porción**  
**en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes**  
**y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

<b>Característica</b>	<b>Arroz</b>		<b>frijoles</b>		<b>Pastas</b>		<b>Carnes Rojas</b>		<b>Carnes blancas</b>	
	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant 100%</b>	<b>Desp 100%</b>
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
<b>Malo</b>	1	1	1	1	4	1	4	3	3	1
<b>Regular</b>	12	15	10	9	20	16	25	17	10	13
<b>Muy bueno</b>	52	47	54	49	43	44	41	42	47	39
<b>Excelente</b>	30	33	29	36	27	32	19	29	35	43
<b>NS/NR</b>	4	3	5	4	5	6	8	8	4	3

**Ant= Antes de implementación del plan correctivo**

**Desp= Después de implementación del plan correctivo**

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 36**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable tamaño de**  
**porción en sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas,**  
**postres antes y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

<b>Característica</b>	<b>Sopas</b>		<b>Guisos/picadillos</b>		<b>Vegetales</b>		<b>Frescos</b>		<b>Frutas</b>		<b>Postres</b>	
	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>
<b>Total</b>												
<b>Muy malo</b>	2	1	4	2	3	1	2	3	2	2	1	1
<b>Malo</b>	3	1	3	3	3	2	9	8	5	3	5	3
<b>Regular</b>	12	13	20	16	15	19	20	23	12	14	20	17
<b>Muy bueno</b>	50	40	37	38	43	39	33	29	42	38	36	34
<b>Excelente</b>	28	39	29	36	30	35	27	30	33	39	27	32
<b>NS/NR</b>	5	5	7	5	6	4	9	7	6	4	11	13

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 20

**Cuadro # 37**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable Sabor en**  
**arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes**  
**y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

<b>Característica</b>	<b>Arroz</b>		<b>frijoles</b>		<b>Pastas</b>		<b>Carnes Rojas</b>		<b>Carnes blancas</b>	
	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Malo</b>	2	1	1	1	8	4	5	2	2	2
<b>Regular</b>	17	12	14	13	23	25	26	19	9	8
<b>Muy bueno</b>	51	49	45	44	38	36	39	41	43	36
<b>Excelente</b>	26	34	34	37	24	29	22	29	42	50
<b>NS/NR</b>	3	3	5	4	6	5	7	8	3	3

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 38**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable Sabor**  
**en sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas,**  
**postres antes y después de implementación**  
**plan correctivo. CENARE. Setiembre 2005**

Característica	Sopas		Guisos/pica dillos		Vegetales		Frescos		Frutas		Postres	
	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%	Ant 100%	Desp 100%	Ant 100%	Desp 100%
<b>Total</b>												
<b>Muy malo</b>	2	1	3	1	4	4	5	7	1	2	1	1
<b>Malo</b>	2	1	8	5	2	2	17	14	0	1	1	1
<b>Regular</b>	19	15	25	23	22	24	36	38	15	15	12	10
<b>Muy bueno</b>	44	42	33	37	39	34	20	19	41	38	39	35
<b>Excelente</b>	29	36	24	29	27	32	13	14	33	38	33	39
<b>NS/NR</b>	4	5	7	5	5	4	9	8	10	6	14	14

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 39**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable sazónamiento en**  
**arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes**  
**y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

<b>Característica</b>	<b>Arroz</b>		<b>frijoles</b>		<b>Pastas</b>		<b>Carnes Rojas</b>		<b>Carnes blancas</b>	
	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Malo</b>	1	1	1	1	7	2	5	3	1	1
<b>Regular</b>	19	12	13	10	19	18	20	17	8	7
<b>Muy bueno</b>	51	49	48	47	42	42	44	41	45	40
<b>Excelente</b>	23	32	29	37	22	30	21	29	40	46
<b>NS/NR</b>	5	5	8	4	9	7	9	9	5	5

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 40**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variables sazónamiento**  
**en sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas, postres**  
**antes y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

Característica	Sopas		Guisos/picadillos		Vegetales		Frescos		Frutas		Postres	
	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%
<b>Total</b>												
<b>Muy malo</b>	3	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	1
<b>Malo</b>	3	1	5	3	3	2	6	6	1	1	1	1
<b>Regular</b>	19	15	21	19	21	23	15	18	6	6	7	7
<b>Muy bueno</b>	44	41	40	43	40	34	17	13	20	17	26	22
<b>Excelente</b>	24	36	21	28	24	31	11	10	14	20	22	23
<b>NS/NR</b>	7	6	9	6	9	7	48	48	58	55	43	46

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 41**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable grado de cocimiento**  
**en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes**  
**y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

Característica	Arroz		frijoles		Pastas		Carnes Rojas		Carnes blancas	
	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant</u> 100%	<u>Desp</u> 100%
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Malo</b>	1	1	0	0	5	2	2	3	0	0
<b>Regular</b>	15	13	11	9	13	15	18	16	9	11
<b>Muy bueno</b>	47	43	46	43	49	42	47	38	45	36
<b>Excelente</b>	29	36	33	39	24	32	23	32	38	46
<b>NS/NR</b>	7	6	9	8	8	8	9	10	7	6

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 42**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variables grado de cocimiento**  
**en sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas, postres**  
**antes y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

Característica	Sopas		Guisos/picadillos		Vegetales		Frescos		Frutas		Postres	
	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%	Ant. 100%	Desp 100%
<b>Total</b>												
<b>Muy malo</b>	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	0	0
<b>Malo</b>	1	0	4	5	3	3	5	3	0	1	1	1
<b>Regular</b>	13	12	20	16	20	17	11	18	4	6	6	9
<b>Muy bueno</b>	48	40	40	42	40	39	14	11	17	15	25	21
<b>Excelente</b>	30	39	25	30	25	32	15	12	15	17	22	21
<b>NS/NR</b>	7	8	9	6	9	8	54	53	63	60	46	48

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 43**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable cantidad de grasa**  
**en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes**  
**y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

Característica	Arroz		frijoles		Pastas		Carnes Rojas		Carnes blancas	
	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100 %	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant</u> 100%	<u>Desp</u> 100%
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1
<b>Malo</b>	8	7	1	1	9	5	11	11	4	0
<b>Regular</b>	27	25	15	13	24	23	26	26	17	11
<b>Muy bueno</b>	40	34	44	39	37	35	33	27	44	36
<b>Excelente</b>	12	23	24	31	16	24	14	18	25	46
<b>NS/NR</b>	10	8	15	15	13	12	13	15	9	6

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 44**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable cantidad de grasa**  
**en sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas, postres**  
**antes y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

Característica	Sopas		Guisos/pica dilios		Vegetales		Frescos		Frutas		Postres	
	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant</u> 100%	<u>Desp</u> 100%
<b>Total</b>												
<b>Muy malo</b>	5	5	3	1	2	1	1	2	1	1	0	0
<b>Malo</b>	12	6	6	5	3	3	5	5	0	1	2	2
<b>Regular</b>	25	26	27	26	16	20	7	12	5	6	11	8
<b>Muy bueno</b>	32	31	34	34	39	25	11	8	17	13	18	16
<b>Excelente</b>	16	22	18	25	22	33	12	8	11	16	14	21
<b>NS/NR</b>	10	10	12	9	18	18	64	65	66	63	55	53

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 45**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable temperatura**  
**en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes**  
**y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

<b>Característica</b>	<b>Arroz</b>		<b>frijoles</b>		<b>Pastas</b>		<b>Carnes Rojas</b>		<b>Carnes blancas</b>	
	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>	<b>Ant. 100%</b>	<b>Desp 100%</b>
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Malo</b>	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2
<b>Regular</b>	12	9	12	7	12	11	13	12	11	7
<b>Muy bueno</b>	48	45	45	46	46	44	46	41	46	43
<b>Excelente</b>	29	35	31	36	29	34	29	31	33	40
<b>NS/NR</b>	9	8	10	8	10	8	10	12	8	7

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 46**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable temperatura**  
**en sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas, postres**  
**antes y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

Característica	Sopas		Guisos/pica dillos		Vegetales		Frescos		Frutas		Postres	
	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%
<b>Total</b>												
<b>Muy malo</b>	1	1	3	2	2	1	2	4	1	1	1	1
<b>Malo</b>	1	2	3	4	1	2	7	5	1	1	1	1
<b>Regular</b>	16	11	16	12	13	15	18	24	5	7	8	8
<b>Muy bueno</b>	45	38	39	40	45	38	25	20	23	24	29	38
<b>Excelente</b>	28	38	27	33	29	36	19	21	19	25	22	31
<b>NS/NR</b>	9	10	12	9	10	8	29	26	51	42	39	31

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 47**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable presentación**  
**en arroz, frijoles, pastas, carnes rojas y carnes blancas antes**  
**y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

Característica	Arroz		frijoles		Pastas		Carnes Rojas		Carnes blancas	
	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant</u> 100%	<u>Desp</u> 100%
<b>Total</b>										
<b>Muy malo</b>	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1
<b>Malo</b>	3	3	2	2	5	2	4	2	1	0
<b>Regular</b>	14	12	16	12	22	18	18	16	12	10
<b>Muy bueno</b>	50	42	45	41	38	38	44	36	43	37
<b>Excelente</b>	28	39	29	39	26	34	25	34	38	48
<b>NS/NR</b>	4	3	7	5	7	7	7	9	5	4

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 48**  
**Distribución porcentual de la dimensión de variable presentación**  
**en sopas, guisos/picadillos, vegetales, frescos, frutas, postres**  
**antes y después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

Característica	Sopas		Guisos/pica dillos		Vegetales		Frescos		Frutas		Postres	
	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%	<u>Ant.</u> 100%	<u>Desp</u> 100%
<b>Total</b>												
<b>Muy malo</b>	2	1	3	3	3	1	3	4	2	1	1	1
<b>Malo</b>	1	0	5	3	1	1	7	7	1	1	1	1
<b>Regular</b>	20	14	19	17	15	18	19	22	11	10	9	9
<b>Muy bueno</b>	45	37	40	37	44	34	31	27	37	34	36	29
<b>Excelente</b>	27	41	24	33	29	40	23	24	30	38	30	41
<b>NS/NR</b>	5	7	9	7	8	6	17	16	19	16	23	19

Ant= Antes de implementación del plan correctivo

Desp= Después de implementación del plan correctivo

Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario, CENARE 2005

**Cuadro # 49**  
**Respuesta del por que se está o no satisfecho con el servicio**  
**después de implementación plan correctivo.**  
**CENARE. Setiembre 2005**

<b>Recomendaciones</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	<b><u>71</u></b>	<b><u>100</u></b>
Servicio de calidad, muy bueno, excelente, mejor que otros hospitales	22	31
Agradecimiento por la comida	15	21
Reciben buen trato , calidez, calor humano	8	11
Personal contesta mala manera	6	8
Frescos no saben a nada	3	4
Trato depende de persona que sirve	3	4
Atención ha mejorado después de la encuesta	2	3
Sirven Buena comida	2	3
Nutricionalmente balanceada	1	1.5
Mejorar comida de la noche	1	1.5
Mejorar variedad de frescos, macarrones, ensaladas y otros	1	1.5
Mejorar el desayuno	1	1.5
Ahorro de tiempo y dinero	1	1.5
Mejorar el trato	1	1.5
Calcular bien la repostería porque no alcanza	1	1.5
Retraso a la hora de servir	1	1.5
Dosificar carbohidratos	1	1.5
Variar más el menú	1	1.5

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, CENARE, 2005

**Cuadro # 50**  
**Preparaciones sugeridas por los encuestados para incluir**  
**en los menús después de implementación plan correctivo**  
**CENARE. Setiembre 2005**

<b>Preparación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Preparación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Más vegetales</b>	28	16	<b>Olla de carne más frecuente</b>	5	3
<b>Pescado</b>	23	13	<b>Lasaña</b>	4	2
<b>Ensaladas</b>	22	12	<b>Carnes blancas</b>	4	2
<b>Picadillos</b>	12	7	<b>Variedad de refrescos</b>	3	2
<b>Frutas variadas</b>	11	6	<b>Cremas de vegetales</b>	3	2
<b>Postres</b>	11	6	<b>Salchichas</b>	2	1
<b>Pollo</b>	9	5	<b>Mariscos</b>	2	1
<b>Purés</b>	8	5	<b>Pastas más variadas</b>	2	1
<b>Canelones</b>	6	4	<b>Otros</b>	15	8
<b>Más sopas</b>	6	4	<b>Total</b>	<b><u>176</u></b>	<b><u>100</u></b>

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, CENARE, 2005

**Cuadro # 51**  
**Preparaciones sugeridas por los encuestados**  
**para eliminar de los menús después de**  
**implementación plan correctivo**  
**CENARE. Setiembre 2005**

<b>Preparación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Preparación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Exceso de carnes</b>	21	18	<b>Salchichas/Embutidos</b>	5	4
<b>Frijoles blancos/ cerdo</b>	9	8	<b>Sopas</b>	5	4
<b>Garbanzos</b>	8	7	<b>Chop suey</b>	4	4
<b>Atún</b>	8	7	<b>Carne de cerdo</b>	3	3
<b>Grasas</b>	7	6	<b>Azúcar en los frescos</b>	2	2
<b>Carnes rojas</b>	7	6	<b>Arroz con pollo</b>	2	2
<b>Picadillos</b>	7	6	<b>Macarrones</b>	2	2
<b>Guisos Ayote</b>	6	5	<b>Otros:remolacha con olores, queso,, lentejas, fresco cas, brócoli, chuleta, muslo de pollo, plátano, tortas, yuca, arbejas, albóndigas.</b>	12	10
<b>Arroz Cantones</b>	6	5	<b>Total</b>	<b><u>114</u></b>	<b><u>100</u></b>

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, CENARE, 2005

## **APÉNDICES**

**APÉNDICE A**  
**CICLO MENU SERVICIO DE ALIMENTOS**  
**CENARE JUNIO 2005**

		MENU 1	MENU 2	MENU 3	MENU 4	MENU 5	MENU 6	MENU 7
DESA YUNO	Bebida	Café/leche- Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Pan bollito margar jalea	Gallo pinto Pan	Pan Baguette con queso	Pan baguette Con natilla	Pan bollito c/mortadela	Pan bollito margar jalea	Gallo pinto Pan
ALMUERZO	Plato fuerte	Espagueti con pollo	Arroz cantones	Pescado frito	Sopa albóndigas	Salchichas al horno	Arroz con pollo	Olla de carne
	Guarnición Harinosa	Pan buffet	Frijol molido	Arroz	Arroz	Arroz	Papas al horno	Arroz
	Guarnición Vegetal				Ayote sazón	Vegetales al vapor		
	Ensalada		Lechuga, pepino, tomat	Ceviche garbanzo			Repollo verd, morad, zanah	
	Postre	Ens frutas gelat/helado	Papaya	Naranja		Melón	Manzana	Limón dulce
	Refresco	Tamarindo	Cas	Mora	Avena/leche	Maracuya	Piña	Crema/leche
MERIENDA TARDE	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Enchiladas	Pan francés Natilla	Galleta soda c/ mortadela	Bulevan de crema	Galleta Variada	Pan con frutas	Galleta soda c/ mortadela
CENA	Plato fuerte	Cubitos res con papa	Chuleta horneada	Pollo alverjado	Bistec encebollado	Sopa de verduras	Tortas de carne	Muslo pollo al horno
	Guarnición Harinosa	Arroz	Arroz y frijoles	Arroz Papa dorada	Arroz y frijoles	Arroz	Arroz y frijoles	Arroz y frijoles
	Guarnición Vegetal					Elote		
	Ensalada	Mixta					Repollo con tomate	
	Postre	Papaya	Melón	Piña	Limón dulce	Helado		Papaya
	Refresco	Mora	Frutas	Tamarindo	Piña	Cas	Limón	Mora

		MENU 8	MENU 9	MENU 10	MENU 11	MENU 12	MENU 13	MENU 14
DESAYUNO	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Pan baguette Con natilla	Pan Baguette con queso	Pan bollito c/mortadela	Gallo pinto Pan	Pan bollito margar jalea	Pan baguette Con natilla	Pan Baguette con queso
ALMUERZO	Plato fuerte	Fajitas res/plancha	Chop suey seco	Pechuga Frita	Pic. Papa con quititeña	Frijol tierno/carne	Asado en salsa	Arroz con cerdo
	Guarnición Harinosa	Arroz y frijoles	Pan buffet	Arroz	Arroz	Arroz	Arroz y frijoles	Frijoles molidos
	Guarnición Vegetal					Chayote tierno/marg		
	Ensalada	Repollo, zanah,maiz		Escabeche	Remolacha zanah rodajas			Rusa
	Postre		Piña	Granadilla	Helado cajita		Papaya	Melón
	Refresco	Piña	Cas	Horchata	Tamarindo	Naranja	Mora	Papaya/naran
MERIENDA TARDE	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Budín	Pan con queso crema	Pan cuadrado con queso	Queque en rodajas	Galleta variada	Tostadas	Galleta soda con frijoles
CENA	Plato fuerte	Picadillo chayote/elote	Cubitos res en salsa	Arroz cantones	Sopa pollo con verduras	Spaquetty con queso	Pechuga a la plancha	Quititeña en salsa
	Guarnición Harinosa	Arroz y frijoles	Gallo Pinto Platano al horno	Pan cuadrado	Arroz	Pan cuadrado	Arroz Frijoles	Arroz yuca con olores
	Guarnición Vegetal				Ayote tierno/margar			
	Ensalada			Pepino tomate		Remolacha con brocoli		
	Postre	Helado	papaya	Gelatina	Granadilla	Melón	Limón	Sandía
	Refresco	Avena/leche	Tamarindo	Carambola	Mora	Maracuya	Cas	Piña

		MENU 15	MENU 16	MENU 17	MENU 18	MENU 19	MENU 20	MENU 21
DESAYUNO	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Pan bollito c/mortadela	Pan bollito margar jalea	Pan baguette Con queso	Gallo pinto Pan	Pan baguette Con natilla	Pan bollito c/mortadela	Pan baguete margar jalea
ALMUERZO	Plato fuerte	Sopa negra	Garbaz/pollo, papa zanah	Asado en salsa	Picadillo chayot/elote	Muslo pollo al horno	Bistec encebollado	Arroz cantones
	Guarnición Harinosa	Arroz	Arroz	Arroz y frijoles	Arroz	Arroz	Arroz Frijoles	Pan cuadrado
	Guarnición Vegetal	Elote						
	Ensalada			Mixta	Caracolitos con atún			Lechuga con pepino tomat
	Postre	Naranja	Melón		Maduro/ miel		Piña	Papaya
	Refresco	Carambola	Naranjilla	Cas	Maracuya	Piña	Mora	Carambola
MERIENDA TARDE	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Galleta club	Pan danés	Pan queso/jamón	Queque zanahoria	Tamal maicena	Pan minuto	Galleta con pasas
CENA	Plato fuerte	Arroz con pollo	Salchichas en salsa	Pollo a la plancha	Pescado frito	Albóndigas en salsa	Espaguete con queso	Cubitos en salsa
	Guarnición Harinosa	Frijoles	Arroz/ verd Frijoles	Arroz	Arroz Frijoles	Arroz	Pan cuadrado	Arroz Plátano frito
	Guarnición Vegetal					Yuca frita		
	Ensalada	Vegetales verdes		Ceviche plátano verde			Repollo verde/zanah.	
	Postre	Piña	Melón		Papaya	Manzana	Melón	Naranja
	Refresco	Maracuya	Papay/ naranj	Carambola	Tamarindo	Naranjilla	Limón	Avena/leche

		MENU 22	MENU 23	MENU 24	MENU 25	MENU 26	MENU 27	MENU 28
DESAYUNO	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Gallo pinto Pan	Pan baguette Con queso	Pan bollito c/mortadela	Pan baguette Con natilla	Pan bollito c/jalea	Gallo pinto Pan	Pan bollito c/queso
ALMUERZO	Plato fuerte	Salchichas en salsa	Arroz con pollo	Chuleta horneada	Maduro/queso	Sopa pollo con verduras	Mano piedra en salsa	Garbanzos con cerdo
	Guarnición Harinosa	Arroz	Frijol molido Doraditas	Arroz Frijoles	Arroz	Arroz	Arroz Frijoles	Arroz
	Guarnición Vegetal				Guiso ayote tierno	Zapallo tierno		
	Ensalada	Ens veg. verdes	Lechuga/tom	Ceviche tomate				
	Postre	Arroz/leche	Piña		Limón dulce	Mandarina	Gelat de fresa	Manzana
	Refresco	Cas	maracuya	Mora	Horchata	Tamarindo	Piña	Papaya/naran
MERIENDA TARDE	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Galleta variada	Enchiladas	Pan danes	Pastel de pollo	Bulevan de crema	Galleta maicena	Cangrejo de queso
CENA	Plato fuerte	Albóndigas en salsa	Sopa negra con huevo	Cúbitos de res/platano	Pollo al horno	Fajitas res a la plancha	Pechuga frita	Olla de carne
	Guarnición Harinosa	Arroz Frijoles	Arroz	Arroz	Arroz	Arroz Frijoles	Arroz Frijoles	Arroz
	Guarnición Vegetal		Chayote tierno					
	Ensalada				Papa y zanahoria	Ceviche Garbanzo		
	Postre	Naranja	Piña	Banano	Papaya		Granadilla	Limón dulce
	Refresco	Mora	Tamarindo	Cas	Maracuya	Fresco limón	Naranjilla	Carambola

		MENU 29	MENU 30	MENU 31	MENU 32	MENU 33	MENU 34	MENU 35
DESAYUNO	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Pan bollito c/natilla	Pan baguette C/ mortadela	Gallo pinto Pan	Pan baguette Con jalea	Pan bollito margar jalea	Pan bollito c/queso	Pan baguette Con natilla
ALMUERZO	Plato fuerte	Mano piedra Salsa	Pollo alverjado	Frijol blanco con cerdo	Olla de carne	Quititeña en salsa	Papa con pollo	<b>Atún arreglado</b>
	Guarnición Harinosa	Arroz Papa al horno	Arroz	Arroz	Arroz	Arroz Yuca/margari na	Arroz	Arroz frijoles
	Guarnición Vegetal		Zapallo tierno	Chayote sazón				
	Ensalada	Remolacha rodajas				Repollo/pepi no	Mixta	
	Postre		Melón		Naranja		Gelatina	Arroz/leche
	Refresco	Frutas	Piña	Mora	Maracuya	Naranjilla	Tamarindo	Cas
MERIENDA TARDE	Bebida	Café/leche	Café/leche	Café/leche	Café/leche	Café/leche	Café/leche	Café/leche
	Acompaña miento	costilla guayaba	Queque integral	Tamal asado	Galleta variada	Pan minuto	Pastel de pollo	Galleta variada
CENA	Plato fuerte	Chop suey seco	Sopa albondigas	Picadillo papa/carne	Arroz con pollo	Maduro al horno c/queso	<b>Spaguetty / carne molida</b>	<b>Lentejas con carne res</b>
	Guarnición Harinosa	Pan buffet	Arroz	Arroz	Frijoles molidos	Arroz	Pan cuadrado	Arroz
	Guarnición Vegetal		Elote			Guiso ayote tierno		Chayote tierno
	Ensalada	Rep verde morado san		Remol zanah rodajas	Rusa			
	Postre	Naranja	Piña	Mandarina	Maduro en miel		Limón dulce	Piña
	Refresco	Crema	Cas	Tamarindo	Limón	Frutas	Papaya	Carambola

**APÉNDICE B**  
**CICLO MENU SERVICIO DE ALIMENTOS**  
**CENARE AGOSTO 2005**

		MENU 1	MENU 2	MENU 3	MENU 4	MENU 5	MENU 6	MENU 7
DESAYUNO	Bebida	Café/leche- Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Pan bollito margar jalea	Gallo pinto Pan	Pan Baguette con queso	Pan baguette Con natilla	Pan bollito c/mortadela	Pan bollito margar jalea	Gallo pinto Pan
ALMUERZO	Plato fuerte	Canelón con carne molida	Quititeña en salsa	Garbanzos con pollo	Chuleta	Maduro con queso	Fajitas de res a la plancha	Pollo al horno
	Guarnición Harinosa	Arroz	Arroz Frijoles	Arroz	Arroz	Arroz	Arroz Frijoles	Arroz
	Guarnición Vegetal				Veg al vapor	Guiso ayote		
	Ensalada	Vegetales verdes	Repollo verd, morad, zanah	Mixta			Tomate con pepino	Escaveche
	Postre	Naranja		Banano	Manzana	Piña	Papaya	Granadilla
	Refresco	Naranjilla	Frutas	Mora	Crema/leche	Cas	Tamarindo	Carambola
MERIENDA TARDE	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Enchiladas	Reposteria dulce	Reposteria salada	Bulevan de crema	Galleta Variada	Reposteria dulce	Reposteria salada
CENA	Plato fuerte	Fajitas a la plancha	Sopa Negra	Tortas de carne	Arroz con pollo	Choy Suey	Mano piedra salsa	Olla de carne
	Guarnición Harinosa	Arroz	Arroz	Arroz	Frijoles molidos	Pan buffet	Arroz	Arroz
	Guarnición Vegetal		Elote	Chayote tierno			Brócoli con margarina	
	Ensalada	Remol/zanah			Rusa			
	Postre	Manzana	Papaya	Banano	Piña	Gelati/helado	Piña	Sandía
	Refresco	Cas	Carambola	Piña	Maracuya	Mora	Piña	Avena/leche

		MENU 8	MENU 9	MENU 10	MENU 11	MENU 12	MENU 13	MENU 14
DESAYUNO	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompañamiento	Pan baguette Con natilla	Pan Baguette con queso	Pan bollito c/mortadela	Gallo pinto Pan	Pan bollito margar jalea	Pan baguette Con natilla	Pan Baguette con queso
ALMUERZO	Plato fuerte	Pic plátano verde/quitateñ	Pescado frito	Sopa de pollo	Asado Salsa tomate	Pechuga frita	Canelón con jamón	Papa con pollo
	Guarnición Harinosa	Arroz	Arroz	Arroz/	Arroz/frijoles	Arroz	Arroz	Arroz
	Guarnición Vegetal			Elote			Vegetales al vapor	
	Ensalada	Repollo con tomate	<i>Ceviche de tomate</i>		Remolacha Con olores	Escaveche		Lechuga/tom ate/pepino
	Postre	Mandarina	Helado	Sandía		Granadilla	Papaya	Manzana
	Refresco	Horchata	Mora	Naranjilla	Piña	Tamarindo	Cas	Mora
MERIENDA TARDE	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompañamiento	Budín	Repostería salada	Repostería dulce	Repostería salada	Galleta variada	Repostería salada	Repostería dulce
CENA	Plato fuerte	Pechuga a la plancha	Sopa de mondongo	Fajitas de res a la plancha	Papa con pollo	Atún arreglado	Pollo con vegetales	Bistec encebollado
	Guarnición Harinosa	Arroz	Arroz	Arroz	Arroz	Arroz/frijoles	Arroz Frijoles	Arroz Maduro/horn
	Guarnición Vegetal	Vegetales al vapor	Ayote sazón					
	Ensalada			Mixta	Repollo/zana horia		Ceviche tomate	
	Postre	Melón	Papaya	Piña	Naranja	Sandía		Banano
	Refresco	Frutas	Cas	Cebada	Mora	Carambola	Maracuya	Piña

		MENU 15	MENU 16	MENU 17	MENU 18	MENU 19	MENU 20	MENU 21
DESAYUNO	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Pan bollito c/mortadela	Pan bollito margar jalea	Pan baguette Con queso	Gallo pinto Pan	Pan baguette Con natilla	Pan bollito c/mortadela	Pan baguete margar jalea
ALMUERZO	Plato fuerte	Sopa negra	Fajitas de res a la plancha	Garbanzos con cerdo	Chop suey	Mano piedra salsa	Arroz con pollo	Pescado frito
	Guarnición Harinosa	Arroz	Arroz	Arroz	Pan buffet	Arroz Papa horno	Tortillas doradas	Arroz Frijoles
	Guarnición Vegetal	Chayote sazón	Brócoli con margarina					
	Ensalada			Mixta			Rusa	Cevichtomate
	Postre	Piña	Melón	Sandía	Gelat/helado	Naranja	Piña	
	Refresco	Mora	Avena/leche	Maracuya	Tamarindo	Cas	Papaya/naran	Naranjilla
MERIENDA TARDE	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Galleta club	Reposteia dulce	Repostería salada	Queque zanahoria	Repostería salada	Repostería dulce	Repostería salada
CENA	Plato fuerte	Pollo al horno	Spaguetty/ queso	Quititeña en salsa	Sopa de pollo	Maduro con queso	Chuleta	Pollo alberjado
	Guarnición Harinosa	Arroz Frijoles	Pan buffet	Arroz	Arroz	Arroz	Arroz	Arroz
	Guarnición Vegetal					Guiso ayote tierno	Chayote tierno	
	Ensalada		Pepino/ceboll	Repollo/zana horia	Elote			Repollo/toma te
	Postre	Mandarina	Helado	Manzana	Sandía		Naranja	Papaya
	Refresco	Tamarindo	Naranjilla	Crema/leche	Piña	Carambola	Mora	Maracuya

		MENU 22	MENU 23	MENU 24	MENU 25	MENU 26	MENU 27	MENU 28
DESAYUNO	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Gallo pinto Pan	Pan baguette Con queso	Pan bollito c/mortadela	Pan baguette Con natilla	Pan bollito c/jalea	Gallo pinto Pan	Pan bollito c/queso
ALMUERZO	Plato fuerte	<b>Macarrones/ queso</b>	Pollo al horno	Olla de carne	<b>Atún arreglado</b>	Guiso de chayote	Bisterck encebollado	Arroz cantonés
	Guarnición Harinosa	Pan Buffet	Arroz	Arroz	Arroz y frijoles	Arroz	Arroz frijoles	Frijoles
	Guarnición Vegetal					Remolacha/h uevo duro		
	Ensalada		Ceviche garbanzo					Rusa
	Postre	Ens frutas	<i>Naranja</i>	<i>Sandía</i>	Manzana	Arroz/ leche	Papaya	Banano
	Refresco	Cebada/leche	Mora	Carambola	Naranjilla	Tamarindo	Piña	Cas
MERIENDA TARDE	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Galleta variada	Repostería salada	Repostería Dulce	Repostería salada	Repostería Dulce	Repostería salada	Repostería Dulce
CENA	Plato fuerte	Asado Salsa	Pic plátano verde/quitieñ	Pechuga plancha	Arroz con cerdo	Pollo en salsa	Sopa albóndigas	Canelones con pollo
	Guarnición Harinosa	Arroz Papa/horno	Arroz	Arroz	Frijoles	Arroz Frijoles	Arroz	Pan Buffet
	Guarnición Vegetal						Ayote sazón	
	Ensalada	Remolacha/ol ores	Repollo/toma te	Escabeche	Lechuga amer/tomate			Repollo/zana horia
	Postre	Mandarina	Papaya	Piña	Granadilla	Naranja	Piña	Arroz/ leche
	Refresco	Tamarindo	Cas	Horchata/lec he	Maracuya	Mora	Naranjilla	Tamarindo

		MENU 29	MENU 30	MENU 31	MENU 32	MENU 33	MENU 34	MENU 35
DESAYUNO	Bebida	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce	Café/leche Agua dulce
	Acompaña miento	Pan bollito c/natilla	Pan baguette C/ mortadela	Gallo pinto Pan	Pan baguette Con jalea	Pan bollito margar jalea	Pan bollito c/queso	Pan baguette Con natilla
ALMUERZO	Plato fuerte	Fajitas de res a la plancha	Sopa verduras	Pechuga a la plancha	Arroz con cerdo	Pic papa/quititeñ	Pechuga Frita	Picadillo tricolor
	Guarnición Harinosa	Arroz frijoles	Arroz	Arroz	Papa tostadas	Arroz	Arroz Frijoles	Arroz
	Guarnición Vegetal		Chayote sazón					
	Ensalada	Tomate/pepin		Ceviche de plátano		Repollo/zanh oria		Caracolitos con atún
	Postre	Naranja	Papaya	Banano	Sandía	Helados	Gelatina	Granadilla
	Refresco	Maracuya	Carambola	Mora	Naranjilla	Cas	Horchata	Papya/naranj a
MERIENDA TARDE	Bebida	Café/leche	Café/leche	Café/leche	Café/leche	Café/leche	Café/leche	Café/leche
	Acompaña miento	Repostería salada	Repostería Dulce	Repostería salada	Repostería Dulce	Repostería salada	Repostería Dulce	Galleta variada
CENA	Plato fuerte	Guiso chayote	Quititeña salsa	Frijoles tiernos/carne	Pescado frito	Olla de carne	Posta de cerdo horno	Arroz Jardinero
	Guarnición Harinosa	Arroz	Arroz	Arroz	Arroz	Arroz	Arroz frijoles	Frijoles molidos
	Guarnición Vegetal		Yuca/olores	Chayote sazón	Vegetales mixtos	Ceviche tomate		
	Ensalada	Caracolitos						Pepino/tomat e
	Postre	Gelatina	Melón	Naranja	Helado	Banano	Manzana	Piña
	Refresco	Cas	Naranjilla	Tamarindo	Mora	maracuya	Piña	Carambola

**APÉNDICE C**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA**  
**EN EL PROYECTO**



**ESTIMADO USUARIO**

El servicio de Nutrición esta interesado en conocer su opinión sobre el servicio que le ofrece, por lo cual se le solicita responder el siguiente cuestionario basado en la experiencias vividas.

**INSTRUCCIONES**

Favor responder las siguientes preguntas, marcando con una X la opción que corresponda a su persona

**1. DATOS GENERALES**

1. Sexo	1) Masculino ...../___/	
	2) Femenino...../___/	
2. Edad:	1) 18-28 años...../___/	2) 29-39 años...../___/
	3) 40-50 años...../___/	4) 51- 60 y más...../___/
3. Puesto	1) Profesional...../___/	2) Técnico...../___/
	3) Auxiliar enfermería...../___/	4) Personal administrativo...../___/
	5)Otros: Misceláneos, auxiliar cocina. Asistentes pacientes,guardas...../___/	
4. Años laborar en CENARE	1) Menos de 1 año...../___/	2) 1 a 5 años...../___/
	3) 6 a 10 años...../___/	4) 11-15 años...../___/
	4) 16 o más...../___/	
5. Hora a la que regularmente asiste a almorzar	1) 10.30 am...../___/	2) 11.00 am...../___/
	3) 11.30 am...../___/	4) 12.00 md...../___/
	5) 12.30 pm...../___/	6) después de las 12.30pm...../___/

A continuación se presentan una serie de aspectos relacionados con el servicio que se le brinda.

Marque con una X la opción que considere más adecuada para calificar cada uno de los aspectos de nuestro servicio.

**2. ESPACIO FISICO(COMEDOR)**

	1.Muy malo	2.Malo	3.Regular	4.Muy buend	5.Excelente	6-No sabe	7, No responde
1. Iluminación							
2. Ventilación							
3. Comodidad							
4. Distribución de espacios							
5. Ruido							
6. Mobiliario							
7. Orden y limpieza							

**3 SERVICIO AL CLIENTE**

	1.Muy malo	2.Malo	3.Regular	4.Muy buend	5.Excelente	6-No sabe	7, No responde
1. Presentación del personal							
2. Cortesía del personal							
3. Horarios de comida							
4. Puntualidad del Servicio							
5. Velocidad de Atención							

**4. ASPECTOS GENERALES DEL MENU**

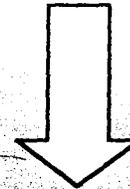
	1.Muy malo	2.Malo	3.Regular	4.Muy buend	5.Excelente	6-No sabe	7, No responde
1. Higiene en las preparaciones							
2. Variedad en los menús							
3. Valor Nutritivo de los Menús							

**5. COMPONENTES DEL MENU**

**INSTRUCCIONES** Utilizando una escala del 1 al 5 donde:

- 1. Muy malo
- 2. Malo
- 3. Regular
- 4. Muy Bueno
- 5. Excelente
- 6. NR

Escriba en la casilla correspondiente a cada característica de la preparación el número que según su opinión la califique mejor. Por ejemplo Si usted considera que en el arroz el tamaño de porción es regular escriba el número 3, si el sabor es muy bueno escriba el número 4 si el sazónamiento es malo escriba el número 2 y así para cada característica de las preparaciones.



Preparación	Característica						
	Tamaño de porción	Sabor	Sazonamiento	Grado de cocimiento	Cantidad de grasa	Temperatura	Presentación
1. Arroz(es)							
3. Frijoles							
4. Pastas							
5. Carnes rojas(res-cerdo-embutidos)							
6. Carnes blancas-pollo pescado							
7. Sopas							
8. Guisos, picadillos							
9. Vegetales							
10. Frescos							
11 Frutas							
12. Postres							

6. ¿Qué preparaciones recomendaría incluir en los menús?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Qué preparaciones recomendaría eliminar en los menús?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. ¿Esta usted satisfecho con el servicio que se le brinda?

- 1. Sí..... / \_\_\_/
- 2. No..... / \_\_\_/
- 3.No sabe-No responde / \_\_\_/

Por qué: \_\_\_\_\_

**MUCHAS GRACIAS**

**APÉNDICE D**  
**MATRIZ PARA ANALISIS CUALITATIVA**  
**APLICADO EN EL PROYECTO**

PLANTILLA #1																																				
MATRIZ PARA ANALISIS CUALITATIVA DEL MENU DIMENSION 1.1 (cumplimiento patrón menú )																																				
# de menú	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
Patrón Menú almuerzo																																				
Patrón Menú cena																																				
PLANTILLA #2																																				
MATRIZ PARA ANALISIS CUALITATIVA DEL MENU DIMENSION 1.2(alternabilidad)																																				
Tipo carne PP almuerzo																																				
Tipo carne PP cena																																				
Guar.harinoso almuerzo																																				
Guar.harinoso cena																																				
Guar.vegetal almuerzo																																				
Guar.vegetal cena																																				
Ensalada almuerzo																																				
Ensalada cena																																				
# MENU	Indica el número de menú en el ciclo																																			
Patrón Menú almuerzo	(s) Si (N) No Se cumple o no Patrón de menú almuerzo																																			
Patrón Menú cena	(s) Si (N) No Se cumple o no Patrón de menú cena																																			
PP	Plato Principal																																			
Carne Compuesto	Cereal, vegetal o leguminosa más carne																																			
Carne trozo	Carne de res, cerdo, pollo, pescado, embutido preparado sin acompañamiento como cereal, vegetal o leguminosa																																			
Tipo carne PP almuerzo	RC=res compuesto,RT=res en trozo-CC=cerdo compuesto,CT=Cerdo en trozo-PC=pollo compuesto,PT=pollo en trozo, FC=Pescado compuesto,FT=pescado en trozoEC=embutido compuesto, ET=embutido en trozo-HC=Huevo o Queso compuesto, HT=huevo o queso en trozo,VC=Varias carnes compuesto																																			
Tipo carne PP cena	Igual columna anterior																																			
Guar.harinoso almuerzo	A= arroz,F=Frijoles, AF=Arroz y frijoles, Pa=pan, P=papa,PL=Plátano, Y=Yuca, AP=Arroz y papa, AY=arroz y yuca, FO=frijol otro, O=otro																																			
Guar.vegetal almuerzo	VP= picadillo, VT= Vegetal en trozo																																			
Guar.vegetal cena	Igual columna anterior																																			
Ensalada almuerzo	ES=ensalada simple EC=Ensalada compuesta																																			
Ensalada cena	Igual columna anterior																																			







**-Poco colorido= Preparaciones con colores blancos, ejemplo papa**

**-Recargo de colores= Preparaciones con colores iguales ejemplo arroz con achiote, frijoles rojos, carne en salsa de tomate.**

**-Repetición de sabores=Si se presentan en el menú 2 o más sabores iguales, ejemplo sabores ácidos.**

**-Mezcla de tamaños y formas: Preparaciones picadas o cortadas en la misma forma en el menú, ejemplo trozos.**

Se entenderá como:

-Asar= Es una forma de cocción por concentración que se utiliza en general para carnes, generalmente en el horno, pero también se aplica a la parrilla o a la barbacoa.(Plato del día Com)

-Cocción simple(estofar)= Consiste en cocer un alimento entero o cortado en trozos condimentado con aceite, vino o vinagre, hortalizas y/o especias. Se cuece tapado en un sartén , olla o marmita, a fuego suave o moderado para que no pierda vapor ni aroma. Royo(2004)

-Cocción al vapor =Este método consiste en cocer los alimentos con el vapor de agua caliente a unos 100°C. Royo(2004)

-Freir= Es el tipo de cocción con aceite u otra grasa. Para conseguir una buena fritura, el aceite debe ser abundante y estar muy caliente. (Plato del día. Com)

-Fritura por inmersión= Se sumerge el alimento en aceite o grasa muy caliente hasta que esté cocinado. En la mayoría de los casos, los alimentos se rebozan con harina, huevo batido y pan rallado. . (Plato del día. Com)

-Fritura superficial= Se fríe con poco aceite, en una plancha, parrilla o sartén muy caliente. El tipo de cocción se denomina también "a la plancha" y es utilizada para carnes y verduras. (Plato del día. Com)

#### Plantilla #4 Características del plato servido.

Se debe indicar en cada columna S cuando se cumpla la característica o N cuando no se cumpla.

<b>MATRIZ PARA ANALISIS CUALITATIVO DEL MENU DIMENSION 15 (Características Del plato servido )</b>																		
# menu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	⇒
Alm,uerzo																		
Textura crudo cocido	S							S					S					

Se entenderá como:

-Texturas crudas= Alimentos no cocidos.

-Textura suave= Textura similar al puré

-Textura líquida= Textura similar a la sopa, cremas o salsas



Por ejemplo para efectos de la fruta o postre solo se hace la división entre fruta con cáscara, fruta pelada o postre, porque nos interesa conocer la frecuencia en que se distribuyen frutas y postres, y a groso modo que tipo de frutas se dan, sin embargo si en otro momento se necesitara saber el tipo de frutas en forma más específica se pueden crear otros códigos.

**Plantilla #1: Cumplimiento del patrón de menú:**

Se debe indicar en cada columna S cuando se cumpla el patrón de menú o N cuando no se cumpla. Se debe establecer una fila por cada tiempo de comida a evaluar. Para efectos de este proyecto solo se considera almuerzo y cena, porque los otros tiempos de comida tienen solo 2 componentes y siempre están presentes.

Ejemplo

<b>MATRIZ PARA ANALISIS CUALITATIVO DEL MENU DIMENSION 1.1 (cumplimiento patrón menú )</b>																		
# menu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	⇒
Patrón Menú Almuerzo	S	S	S	N														
Patrón Menú Cena	N	N	N	S														

Para el menú de almuerzo 1,2,3 y 4 de la cena sí se cumple el menú y para el 4 de almuerzo,1,2 y3 de cena no se cumple.

**Plantilla #2: Alternabilidad:**

Se refiere a la forma en que se van alternando las diferentes preparaciones del plato principal y acompañamientos en el ciclo de menú. Se evaluará la alternabilidad horizontalmente o sea los menús consecutivos de almuerzo y cena y la alternabilidad vertical los menús del almuerzo con los de la cena.

Se entenderá como:

-Carne compuesta: aquella preparación formada por un cereal, vegetal o, leguminosa más carne.

-Carne en trozo: carne de res, cerdo, pollo, pescado, embutido, u otra, preparada por diferentes métodos de cocción sin otro alimento adicional como cereal, leguminosa o vegetal.

## Instructivo para el llenado de Matriz “Análisis cualitativo de menús”

La matriz consta de 4 plantillas:

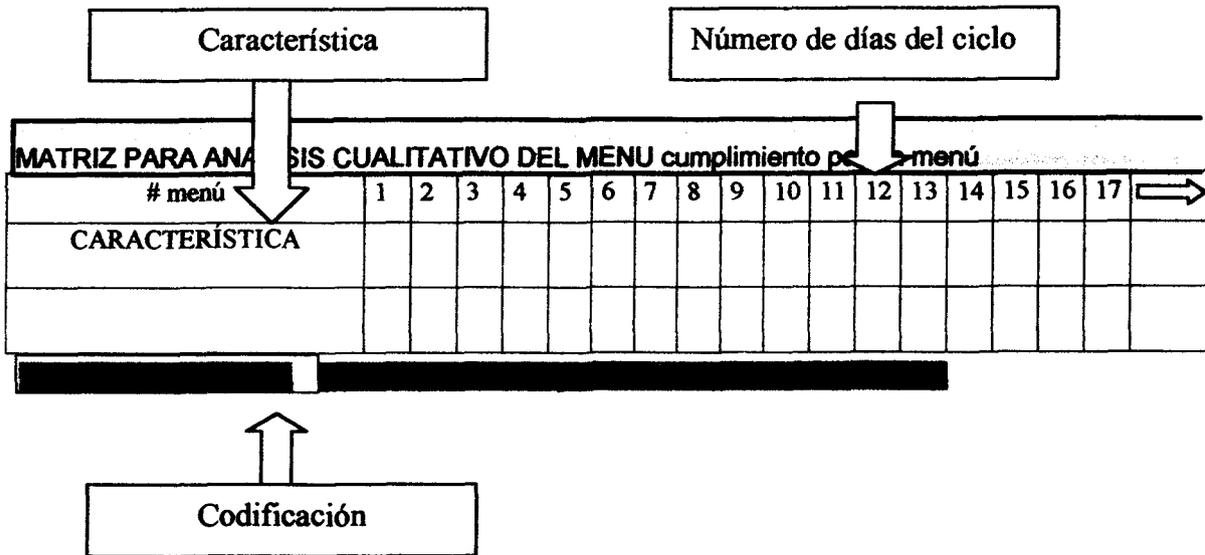
Plantilla #1: Evalúa cumplimiento del patrón de menú

Plantilla # 2 Evalúa alternabilidad de menús

Plantilla #3: Evalúa Métodos de cocción

Plantilla #4: Evalúa Características organolépticas del menú

Cada plantilla consta de 36 columnas, una con el nombre de la característica a evaluar y el resto con numeración arábica que corresponde al número de menú en el ciclo. (el número de columnas de esta matriz dependerá de la cantidad de menús que contenga el ciclo a evaluar). Todas las plantillas incluyen en su parte inferior derecha la codificación respectiva para llenarlas.



Los códigos se establecieron para operacionalizar las variables que considera el proyecto, sin embargo dependiendo de las características del servicio y los menús que se ofrecen, se pueden crear otros códigos o eliminar algunos.

**APÉNDICE E**  
**INSTRUMENTOS DE MEDICION PARA EL**  
**SISTEMA DE MONITOREO**



**ESTIMADO USUARIO**

El servicio de Nutrición esta interesado en conocer su opinión sobre el servicio que le ofrece, por lo cual se le solicita responder el siguiente cuestionario basado en la experiencias vividas.

**INSTRUCCIONES**

Favor responder las siguientes preguntas, marcando con una X la opción que corresponda a su persona

**1. DATOS GENERALES**

1. Sexo	1) Masculino ...../___/	
	2) Femenino...../___/	
2. Edad:	1) 18-28 años...../___/	2) 29-39 años...../___/
	3) 40-50 años...../___/	4) 51- 60 y más...../___/
3. Puesto	1) Profesional...../___/	2) Técnico...../___/
	3) Auxiliar enfermería...../___/	4) Personal administrativo.../___/
	5)Otros: Misceláneos, auxiliar cocina. Asistentes pacientes, guardas...../___/	
4. Años laborar en la institución	1) Menos de 1 año...../___/	2) 1 a 5 años...../___/
	3) 6 a 10 años...../___/	4) 11-15 años...../___/
5. Hora a la que regularmente asiste a almorzar	1) 10.30 am...../___/	2) 11.00 am...../___/
	3) 11.30 am...../___/	4) 12.00 md...../___/
	5) 12.30 pm...../___/	6) después de las 12.30pm.../___/

A continuación se presentan una serie de aspectos relacionados con el servicio que se le brinda. Marque con una X la opción que considere más adecuada para calificar cada uno de los aspectos de nuestro servicio.

**2. ESPACIO FISICO(COMEDOR)**

	1. Muy malo	2. Malo	3. Regular	4. Muy bueno	5. Excelente	6- No sabe	7. No responde
1. Iluminación							
2. Ventilación							
3. Comodidad							
4. Distribución de espacios							
5. Ruido							
6. Mobiliario							
7. Orden y limpieza							

**3 SERVICIO AL CLIENTE**

	1. Muy malo	2. Malo	3. Regular	4. Muy bueno	5. Excelente	6- No sabe	7. No responde
1. Presentación del personal							
2. Cortesía del personal							
3. Horarios de comida							
4. Puntualidad del Servicio							
5. Velocidad de Atención							

**4. ASPECTOS GENERALES DEL MENU**

	1. Muy malo	2. Malo	3. Regular	4. Muy bueno	5. Excelente	6- No sabe	7. No responde
1. Higiene en las preparaciones							
2. Variedad en los menús							
3. Valor Nutritivo de los Menús							
4. Tipo de Vajilla							
5. Estado de la Vajilla							

6. ¿Qué preparaciones recomendaría incluir en los menús?

\_\_\_\_\_

7. ¿Qué preparaciones recomendaría eliminar en los menús?

\_\_\_\_\_

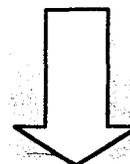
\_\_\_\_\_

## 8. COMPONENTES DEL MENU

**INSTRUCCIONES Utilizando una escala del 1 al 5 donde:**

- 1. Muy malo
- 2. Malo
- 3. Regular
- 4. Muy Bueno
- 5. Excelente
- 6. NR

Escriba en la casilla correspondiente a cada característica de la preparación el número que según su opinión la califique mejor. Por ejemplo Si usted considera que en el arroz el tamaño de porción es regular escriba el número 3, si el sabor es muy bueno escriba el número 4 si el sazónamiento es malo escriba el número 2 y así para cada característica de las preparaciones.



Preparación	Tamaño de porción	Sabor	Grado de cocimiento	Cantidad de grasa	Temperatura	Presentación
1. Arroz(es)						
3. Frijoles						
4. Pastas						
5. Carnes rojas(res-cerdo-embutidos)						
6. Carnes blancas-pollo pescado						
7. Sopas						
8. Guisos, picadillos						
9. Vegetales						

**INSTRUCCIONES Utilizando una escala del 1 al 5 donde:**

- 1. Muy malo
- 2. Malo
- 3. Regular
- 4. Muy Bueno
- 5. Excelente
- 6. NR

Escriba en la casilla correspondiente a cada característica de la preparación el número que según su opinión la califique mejor.

Preparación	Tamaño de porción	Sabor	Temperatura	Presentación
10. Frescos				
11 Frutas				
12. Postres				

9. ¿Las comidas servidas son muy grasosas?

- 1. Sí..... / \_\_\_/
- 2. No..... / \_\_\_/
- 3.No sabe-No responde / \_\_\_/

10. Si su respuesta es Sí. Mencione cuales preparaciones:

\_\_\_\_\_

11. ¿Esta usted satisfecho con el servicio que se le

- 1. Sí..... / \_\_\_/
- 2. No..... / \_\_\_/
- 3.No sabe-No responde / \_\_\_/