



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN HUMANA



**CALIDAD DE SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO Y SU
RELACION EN LA SATISFACCION DE ESTUDIANTES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO 2022**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. KARIN ONOFRE MESA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN NUTRICIÓN HUMANA**

PUNO – PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE SERVICIO DEL COMEDOR U
NIVERSITARIO Y SU RELACION EN LA SA
TISFACCION DE ESTUDIANTES DE LA**

AUTOR

Karin Onofre Mesa

RECuento DE PALABRAS

21202 Words

RECuento DE CARACTERES

116653 Characters

RECuento DE PÁGINAS

106 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.0MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 25, 2024 7:10 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 25, 2024 7:14 AM GMT-5

● **16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)


Dr. WILBER PAREDES UGARTE
DOCENTE
E.P. NUTRICIÓN HUMANA
UNA - PUNO


Silvia E. Alejo Visa
NUTRICIONISTA
C.N.P. 5058

Resumen



DEDICATORIA

A mis seres de luces celestiales, a mis padres, mis hermanos y a seres especiales del camino de la vida que admiro por hacer posible esta meta profesional.

Karin Onofre Mesa



AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a mis seres de luces celestiales, a mis padres por ayudarme y permitirme estudiar en la Universidad Nacional del Altiplano, también a la universidad por acogerme en sus instalaciones, a la Escuela Profesional de Nutrición Humana por la formación académica, a la plana docente por brindarme sus valiosos conocimientos y a esos seres especiales del camino de la vida por ser mis maestros y maestras en este proceso terrenal.

Así como también un gran agradecimiento a los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por su apoyo, quienes hicieron posible el trabajo de investigación.

Para mi asesor que confió en el desarrollo de este proyecto y a mis jurados por su valioso tiempo y conocimientos.

Karin Onofre Mesa



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLA	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	18
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1. Objetivo general.....	20
1.5.2. Objetivos específicos	20
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. ANTECEDENTES	21
2.1.1. Internacional.....	21
2.1.2. Nacional	24
2.1.3. Regional	30



2.2.	REFERENCIA TEÓRICA.....	30
2.2.1.	Servicio de alimentación.....	30
2.2.2.	Comedor Universitario.....	31
2.2.3.	Importancia de los servicios de alimentación	32
2.2.4.	Calidad de servicio en alimentación.....	33
2.2.5.	Importancia de evaluar la calidad de servicio	34
2.2.6.	Modelo de Evaluación de la calidad de servicio SERVQUAL.....	35
2.2.7.	Satisfacción del cliente.....	39
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	42
2.3.1.	Calidad de servicio.....	42
2.3.2.	Satisfacción	42
2.3.3.	Comedor universitario.....	43
2.3.4.	Modelo SERVQUAL.....	43
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.2.	LUGAR DE ESTUDIO.....	44
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.4.	CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	45
3.4.1.	Criterios de inclusión	45
3.4.2.	Criterios de exclusión.....	45
3.5.	VARIABLES	46
3.6.	TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.6.1.	Para evaluar la calidad de servicio del comedor universitario	48



3.6.2. Para evaluar la satisfacción del estudiante beneficiario del comedor universitario.....	49
3.7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESAMIENTO DE DATOS	50
3.7.1. Para evaluar la calidad de servicio del comedor universitario.....	50
3.7.2. Para evaluar la satisfacción del estudiante beneficiario del comedor universitario.....	50
3.8. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO.....	51
3.8.1. Para evaluar la calidad de servicio del comedor universitario.....	51
3.8.2. Para evaluar la satisfacción del estudiante beneficiario del comedor universitario.....	52
3.8.3. Para la correlación entre ambas variables de estudio.....	52
3.9. CONSIDERACIONES ÉTICAS	53

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CALIDAD DEL SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO.....	54
4.1.1. Elementos tangibles de la calidad de servicio del comedor universitario.	56
4.1.2. Confiabilidad de la calidad de servicio del comedor universitario	57
4.1.3. Capacidad de respuesta de la calidad de servicio del comedor universitario	59
4.1.4. Seguridad de la calidad de servicio del comedor universitario.....	60
4.1.5. Empatía de la calidad de servicio del comedor universitario.....	62
4.2. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES.....	63
4.2.1. Personal que brinda el servicio en la satisfacción de los estudiantes.....	65
4.2.2. Dieta alimenticia en la satisfacción de los estudiantes	67
4.2.3. Instalaciones en la satisfacción de estudiantes.....	68



4.3. RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL COMEDOR	
UNIVERSITARIO CON LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES 70	
4.3.1. Análisis correlacional.....	70
V. CONCLUSIONES.....	72
VI. RECOMENDACIONES.....	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	82

Área : Alimentación comunitaria.

Línea : Atención nutricional a personas sanas y enfermas en las diferentes etapas de la vida.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 26 de enero de 2024



ÍNDICE DE TABLA

	Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variables. 46
Tabla 2	Escala de calificación según baremos de la calidad del servicio del comedor universitario. 50
Tabla 3	Escala de calificación según baremos de la satisfacción de los estudiantes sobre el servicio del comedor universitario. 51
Tabla 4	Prueba de normalidad de la calidad de servicio del comedor universitario y satisfacción de los estudiantes..... 52
Tabla 5	Frecuencia y porcentaje de la calidad del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco..... 54
Tabla 6	Frecuencia y porcentaje de elementos tangibles de la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco..... 56
Tabla 7	Frecuencia y porcentaje de confiabilidad de la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco..... 57
Tabla 8	Frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta de la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco..... 59
Tabla 9	Frecuencia y porcentaje de seguridad de la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. 60
Tabla 10	Frecuencia y porcentaje de empatía de la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 62



Tabla 11	Frecuencia y porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.....	63
Tabla 12	Frecuencia y porcentaje de atención del personal que brinda el servicio en la satisfacción de estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.....	65
Tabla 13	Frecuencia y porcentaje de dieta alimenticia en la satisfacción de estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.....	67
Tabla 14	Frecuencia y porcentaje de Instalaciones en la satisfacción de estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco	68
Tabla 15	Relación de la calidad del servicio del comedor universitario con la satisfacción de los estudiantes.....	70
Tabla 16	Elementos Tangibles	88
Tabla 17	Confiabilidad.....	90
Tabla 18	Capacidad de respuesta	92
Tabla 19	Seguridad	94
Tabla 20	Empatía	96
Tabla 21	Personal que brinda el servicio	97
Tabla 22	Dieta alimenticia	98
Tabla 23	Instalaciones (Infraestructura y mobiliario).....	100



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Calidad de servicio.....	103
Figura 2 Satisfacción de los estudiantes.....	103



ACRÓNIMOS

SERVQUAL : Service Quality

UNSAAC : Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco



RESUMEN

La calidad de servicio en el comedor universitario desempeña un papel fundamental en la experiencia global de los estudiantes, ya que está estrechamente vinculada a su satisfacción y bienestar. El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio del comedor universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La metodología del presente estudio concierne al tipo de investigación descriptiva, correlacional y transversal. La población estuvo constituida por 500 estudiantes y la muestra fue de 157 estudiantes. Para el propósito de evaluar la calidad se utilizó como instrumento el cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL y cuestionario de satisfacción sobre el servicio del comedor. Para determinar la relación existente entre las variables de estudio, se hizo uso de la prueba estadística Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, con un nivel de confianza al 0.05. Los resultados sobre calidad muestran que el 33.8% de estudiantes perciben la calidad del servicio como buena, un 64.3% como regular y solo el 1.9% como baja. En cuanto a la satisfacción se encontró que el 52.9% percibió una alta satisfacción, 44.6% de forma media y solamente el 2.5% de manera baja. Se concluye que sí existe relación directa entre las variables de estudio con un grado de relación moderado.

Palabras Clave: Calidad de servicio, Comedor universitario, Estudiantes, Satisfacción, SERVQUAL.



ABSTRACT

The quality of service in the university cafeteria plays a fundamental role in the overall experience of students, as it is closely linked to their satisfaction and well-being. The research aimed to determine the relationship between the service quality of the university cafeteria and the satisfaction of students at the National University of San Antonio Abad del Cusco. The methodology of this study involves descriptive, correlational, and cross-sectional research. The population consisted of 500 students, and the sample size was 157 students. To assess quality, the adapted SERVQUAL model questionnaire and a satisfaction questionnaire on cafeteria service were used as instruments. To determine the relationship between the study variables, the statistical test used was the Spearman's Rank Correlation Coefficient, with a confidence level of 0.05. The results regarding quality show that 33.8% of students perceive the service quality as good, 64.3% as regular, and only 1.9% as low. As for satisfaction, it was found that 52.9% perceived high satisfaction, 44.6% moderate satisfaction, and only 2.5% low satisfaction. It is concluded that there is a positive relationship between the study variables with a moderate degree of correlation.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, university dining room, students, SERVQUAL.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en el comedor universitario desempeña un papel fundamental en la experiencia global de los estudiantes, puesto que está estrechamente vinculada a su satisfacción y bienestar.

En un entorno académico, donde la vida estudiantil es intensa y exigente, el comedor se convierte en un espacio vital no solo para satisfacer necesidades alimentarias, sino también para promover un ambiente propicio para el estudio, la socialización y el descanso. En este contexto, la calidad de servicio no se limita únicamente a la excelencia alimentaria, sino que abarca aspectos que van desde la eficiencia en la atención hasta la comodidad del espacio físico.

La satisfacción de los estudiantes en el comedor universitario se convierte en un indicador clave de la efectividad de los servicios ofrecidos. Un servicio de calidad no solo se traduce en la entrega de alimentos balanceados y apetitosos, sino también en la atención a las necesidades específicas de los comensales como la puntualidad en la prestación del servicio y la consideración de factores como la diversidad de gustos y necesidades dietéticas.

En este contexto, el presente estudio tuvo por objetivo determinar la relación de la calidad del servicio del comedor universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Se identificó la percepción de calidad y la satisfacción de los estudiantes, mediante el uso del enfoque cuantitativo, en el que se recopilaban datos a través de encuestas válidas y confiables.



Los resultados de este estudio pueden contribuir en la mejora de la calidad del servicio en el comedor universitario y, en última instancia, a la calidad del servicio al estudiante. Además, estos hallazgos proporcionan una guía para la gestión del comedor universitario.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los estudiantes que utilizan el comedor universitario a menudo presentan incomodidades e inconformidades en relación con el servicio que se proporciona, una situación que se observa a nivel mundial, nacional, regional y local (1,2). Estas preocupaciones suelen manifestarse mediante comentarios entre los estudiantes y los representantes estudiantiles juegan un papel crucial al transmitir estas inquietudes a las autoridades.

En el contexto específico de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco la mayoría de los estudiantes han señalado su inconformidad con la cantidad de 500 beneficiarios (3). Las autoridades han mencionado que esta cifra aumentará progresivamente (4), lo cual ha generado insatisfacción entre los estudiantes, ya que es significativamente menor al registrado en años anteriores a la pandemia, que alcanzaba los 3000 beneficiarios (5).

Además, ha destacado la preocupación por la calidad y tipo de dieta ofrecida en el comedor. Los estudiantes observaron variabilidad en los tamaños de las porciones y con respecto al trato del personal, algunos estudiantes han experimentado incomodidades (1). Cabe resaltar que en 2020 se evidenció la entrega de alimentos casi vencidos a estudiantes vulnerables, lo que generó malestar y preocupación sobre la salud de los estudiantes (6). Según los representantes estudiantiles, estas deficiencias parecen ser el resultado de problemas en la gestión del área correspondiente (5); y pueden dar lugar, en



la medida de lo posible, a prácticas de gestión inadecuadas, éstas prácticas a su vez, se reflejan en la satisfacción del consumidor, un aspecto fundamental en la prestación de servicios de alimentación (7).

La calidad del servicio en los comedores universitarios ha generado una creciente preocupación entre las autoridades de las universidades y los estudiantes a nivel mundial, ésta inquietud podría derivar en una insatisfacción con los servicios prestados, como se evidencia en diversos países. En China, por ejemplo, el 74.9% de los estudiantes expresaron insatisfacción con la calidad de servicio y las instalaciones del comedor (8). Mientras tanto, en Colombia, las áreas de insatisfacción abarcan la variedad del menú, el tamaño de las porciones, la calidad sensorial y la temperatura de los alimentos servidos. Los aspectos insatisfechos fueron: variedad del menú, tamaño de las porciones, calidad sensorial y temperatura de los alimentos servidos (9).

En el caso de Perú, se encontró que el 46,2% de los estudiantes tenía una percepción regular de la satisfacción del servicio en los comedores universitarios (10,11) con expectativas mayores a las percepciones (12). Además, se observaron bajos índices en las dimensiones de confiabilidad, seguridad y empatía (13). En ocasiones, los prestadores del servicio parecen no considerar la satisfacción de los estudiantes (14), lo que se refleja en aspectos como la limpieza, desinfección, tratamiento químico, velocidad de servicio (15), infraestructura del ambiente, estado de equipos, uso inadecuado de uniformes, deficiente servicio de alimentos, trato inadecuado y falta de empatía (16).

En la región de Cusco, en cuanto al recinto alimentario en una de las sedes universitarias de la UNSAAC, se ha declarado una infraestructura de comedor universitario inhabitable por defensa civil de la municipalidad (1), sin embargo, no se disponen de datos específicos de la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en comedores universitarios.



Por ello, la investigación se centra en evaluar la calidad del servicio del comedor y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. El comedor universitario desempeña un papel importante en la alimentación del estudiante y en la mejora de los hábitos alimentarios.

La investigación permitirá a los encargados del comedor a tomar decisiones que ayuden a superar las debilidades presentes en la calidad del servicio y así generar satisfacción que brinda oportunidades objetivas de mejora y desarrollo organizacional e institucional, además de optimizar la relación costo-beneficio y la imagen de la institución.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe relación entre la calidad de servicio del comedor universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

H₀: La calidad de servicio del comedor universitario no tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2022.

H_a: La calidad de servicio del comedor universitario tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Al brindar servicios de calidad, el comedor universitario no solo satisface las necesidades alimentarias de los estudiantes, sino que también fomenta su bienestar



emocional y social, creando un ambiente propicio para el aprendizaje, la práctica y la interacción positiva con los compañeros.

Sin embargo, existe una deficiencia de investigaciones específicas que aborden la calidad del servicio en los comedores universitarios en la región de Cusco, en particular en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y el impacto que causa en la satisfacción de los estudiantes. La falta de información dificulta identificar áreas de mejora e implementar acciones efectivas para optimizar el servicio de alimentos en este entorno.

Por tanto, este estudio se justifica por su utilidad teórica y práctica. Desde un punto de vista teórico, pretende llenar el vacío de conocimiento académico existente proporcionando una comprensión más profunda de cómo la calidad del servicio en el comedor universitario afecta la satisfacción de los estudiantes; este estudio contribuirá al campo de la gestión del servicio de alimentos y documentará la satisfacción de los estudiantes. Desde un punto de vista práctico, los resultados de este estudio tendrán implicaciones en la gestión del comedor universitario, al identificar áreas donde se puede mejorar la calidad del servicio, se pueden implementar acciones específicas para optimizar la experiencia alimentaria de los estudiantes, esto puede incluir mejorar la calidad y variedad de los alimentos, la eficiencia del servicio, la comodidad y limpieza de las instalaciones, las interacciones del personal con los estudiantes, entre otros.

Además, la investigación beneficiará directamente a los estudiantes, ya que la mejora del servicio en el comedor universitario contribuirá a su satisfacción, bienestar y rendimiento académico, también puede tener un impacto positivo en la reputación de la universidad al atraer estudiantes potenciales y crear una comunidad estudiantil más satisfecha y comprometida.



1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación de la calidad de servicio del comedor universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Evaluar la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2022.
- Evaluar la satisfacción en los estudiantes beneficiarios del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2022.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacional

Dávila *et al.* (17) en su investigación desarrollada en el comedor central de una universidad en Nicaragua, valoró el servicio que brinda el comedor en el periodo de julio a noviembre de 2015. Los investigadores consideraron una muestra de 283 a quienes se les aplicó una encuesta elaborada y validada por los autores. Se aplicó tablas de contingencia y el coeficiente de correlación múltiple. Encontraron que el servicio presenta principalmente problemas de higiene, desarrollo del personal, atención y rapidez. Por otro lado, se apreciaron positivamente la calidad de los alimentos y de la infraestructura. Tras el análisis concluyeron que existe correlación lineal entre cada una de las variables involucradas.

Peñuñuri *et al.* (18) en su investigación desarrollada en un instituto de México, identificó la percepción de los estudiantes sobre el servicio brindado del comedor. Aplicaron una encuesta a 238 estudiantes. Los resultados muestran que la calidad de servicio del comedor estudiantil con respecto a personal, instalaciones y productos son buenas a muy buenas. Sin embargo, se observó oportunidades de mejora en el aspecto de la rapidez de la atención. El estudio concluye que la calidad en el servicio del comedor en general tiende a ser buena.

Camacho *et al.* (19) en el año 2018 desarrolló una investigación en un comedor de una universidad en Argentina, conoció el grado de satisfacción en



relación a la calidad del producto y del servicio. Los investigadores aplicaron una encuesta a 310 estudiantes. El grado de satisfacción se consideró cuando las variables dieron mayor o igual al 70%; mientras que 69,9% o menor fueron considerados insatisfechos. Se encontró en presentación 50% muy buena, 57% variado, sabor 54% bueno, condimentación 78% adecuado, tenor graso 78% adecuado, porción 71% adecuada; aseo del salón comedor 56% muy bueno, atención personal 48% buena. Concluyendo, que los estudiantes se encuentran satisfechos con el servicio brindado considerando: aseo del salón comedor, trato del personal y compra de tickets.

Cáceres *et al.* (9) en el 2018 desarrolló una investigación en un comedor de Colombia, determinó el nivel de satisfacción de los estudiantes de un programa de alimentación institucional y sus factores asociados. Recopilaron datos mediante una encuesta de satisfacción alimentaria en 1002 estudiantes. Se hizo uso de análisis bivariado y multivariante. Encontraron satisfacción muy baja en variedad del menú, el tamaño de porciones, la calidad sensorial y temperatura cuando se ajustó por sexo, edad y nivel socioeconómico. También se encontró mayor nivel de satisfacción en estudiantes físicamente activos y jefes de hogar. Concluyen que existe una relación positiva entre el nivel de satisfacción frente al servicio de alimentación.

Wenjin (8) realizó una investigación en una universidad de China en el año 2019, analizó la satisfacción con respecto al comedor universitario en 187 estudiantes. Se les aplicó un cuestionario. Se usó análisis estadístico descriptivo, el análisis factorial y el análisis de regresión. Los principales factores que afectan la satisfacción incluyen con mayor impacto la calidad del producto, seguido por



la calidad del servicio y con menor impacto el hardware del comedor. Tras el análisis concluyen que la satisfacción de los estudiantes con el comedor universitario no es alta.

Serhan *et al.* (20) en el 2019 evaluaron la calidad de los alimentos y bebidas; la calidad del servicio y el entorno; y la satisfacción con los atributos del servicio de alimentos en comedores universitarios rurales en el Líbano. Aplicó una encuesta a 676 usuarios. Encontraron que la calidad de los alimentos y bebidas estaban por encima del promedio. Un alto porcentaje se mostró satisfecho con el sabor y frescura de los alimentos y bebidas. El trato amable del personal de la cafetería, el conocimiento del personal y la cooperación de los trabajadores registraron la puntuación media más alta entre los atributos de calidad del servicio. Sin embargo, la velocidad del servicio registró la puntuación media más baja. Concluyeron que la satisfacción del cliente estuvo por encima del promedio, lo que tuvo un impacto positivo significativo en la satisfacción general.

Funes (4) ante la insatisfacción de los estudiantes respecto a la distribución de raciones, diseñó un sistema de distribución de raciones de alimentos eficiente en tiempos de espera en fila y satisfacción de los estudiantes para un comedor universitario en Argentina en el año 2020. Aplicó técnicas de observación y entrevistas. Los resultados de simulación permitieron identificar que la implementación del nuevo sistema permitiría reducir entre 02:17 y 03:29 horas el periodo de espera en fila total; sin embargo, se presentan las más grandes dificultades en el servicio de entrega de ración, credenciales y carga de credenciales. Concluye que la puesta en marcha de esta modificación al sistema, favoreció un incremento en la eficiencia del proceso y la satisfacción de los



usuarios en relación al servicio prestado.

Mohima *et al.* (21) desarrolló una investigación en un comedor de una universidad de Bangladesh en el año 2020. Exploraron la calidad de alimentos, variedad de alimentos, precio justo, ambiente, personal en la satisfacción del servicio de los estudiantes. Los investigadores aplicaron una encuesta Likert en 355 estudiantes. Observaron que de los cinco aspectos investigados cuatro de ellos (calidad de los alimentos, la variedad, el ambiente y el personal) tiene un efecto significativamente positivo en la satisfacción de los estudiantes. Concluyen que existe una fuerte relación positiva entre las variables de investigación.

2.1.2. Nacional

Cevallos (12) en el 2015 realizó una investigación en medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL con 22 preguntas y se desarrolló un modelo de ecuaciones estructurales aplicado al comedor estudiantil en una universidad de Lima y se obtuvo que la dimensión tangible es la más fundamental para perfeccionar la calidad del comedor universitario y que las expectativas de los usuarios son mayores que las percepciones.

Gonzales *et al.* (22), en el 2017 identificaron los factores que determinan la satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio de alimentación en una universidad del Perú. Se utilizaron herramientas como: entrevistas, grupos focales, encuestas y análisis de datos de satisfacción del cliente. Un análisis de conglomerados concluye que solo hay una carpeta de estudiante. Por otro lado, el análisis factorial y las pruebas de confiabilidad concluyeron que los determinantes de la satisfacción son la infraestructura, el servicio, la tangibilidad del producto,



el precio, el valor nutricional, el menú universitario complementario, el tiempo, la distancia al restaurante.

Apaza (7) en el 2017 determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del comensal con el comedor de una universidad en Andahuaylas. El estudio fue descriptivo, relacional y transversal. El muestreo fue estratificado por proporción realizando la asignación en 2 sedes. Se aplicó una encuesta SERVQUALing a 298 estudiantes. La calidad del servicio en Ccoyahuacho fue 39.0% buena, 50.0% regular y 11.0% mala y en la sede de Santa Rosa 34.0% fue buena; 57.0% regular y 9.0% malo. El nivel de satisfacción en Ccoyahuacho el 77,0% tuvo satisfacción media, el 20,0% alto y sólo el 3.0% es bajo. El estudio concluye que existe relación significativa entre las variables de estudio ($r=0.673$).

Peña (23) en el 2017 estudió los factores asociados al servicio de bienestar universitario y su relación a la satisfacción de los estudiantes entre ellos el comedor universitario de una universidad en Tingo María. Se aplicó una encuesta a 229 estudiantes. Encontraron regular en sabor e higiene y buena en infraestructura, sin embargo, Tras el análisis, afirmaron que la satisfacción únicamente está relacionada con una buena atención del comedor universitario, mas no de todo el servicio que brinda el comedor.

Callacondo (11) en el 2018 desarrolló una investigación en una universidad de Puno. Observó el nivel de satisfacción de la calidad de servicio del comedor universitario. El investigador consideró un muestreo aleatorio simple constituida por 90 comensales a quienes se les aplicó una encuesta. Observó como resultado que un 58% de estudiantes se encuentran insatisfechos y un 26% muy insatisfechos. Sin embargo, encontró también que los alimentos son de buena



calidad y que cumple con las metas de nutrición en un 85.3%. Tras un análisis concluye que existe un alto grado de insatisfacción respecto al servicio brindado.

Molero y Ayma (24) en el 2018 determino cómo las percepciones de la calidad del servicio afectan la satisfacción de los estudiantes en una universidad nacional de Madre de Dios. Utilizaron un modelo de desempeño del servicio (SERVPERF) para evaluar la calidad del servicio a través de la percepción. El estudio es de diseño cuantitativo, no experimental, de corte transversal, con un alcance descriptivamente adecuado. La muestra fue de 789 estudiantes. Se muestra como resultados que un promedio del 51% se muestra indiferente, el 45.3% perciben como regular y el 45.1% se muestran ni insatisfechos ni satisfechos. Se concluyó que las percepciones sobre la calidad del servicio pueden influir significativamente en la satisfacción de los estudiantes.

Raymundo y Vidal (25) en el 2018 identificó el nivel de calidad de servicio del comedor universitario a estudiantes de una universidad de Lima. Se utilizó el instrumento de medición de la Calidad de Servicio de la escala de Likert, modelo SERVPERF con un alfa de Cronbach (0,844) en 199 estudiantes. Resultados: El 79% considera a la calidad de servicio en un nivel medio, seguido del 14% de nivel alto y el 7% nivel bajo en aspectos de instalaciones físicas, equipo, personal y material de información que se utiliza en el comedor universitario. Tras el análisis, de los investigadores, concluyen que la calidad de servicio tiene un nivel medio.

Maguiña (26) en el 2018 investigó la relación entre percepción de los estudiantes comensales y calidad de servicio en el aspecto técnico y funcional del comedor estudiantil de un instituto en Ancash. Usó metodología descriptiva,



relacional, aplicando la observación, entrevista y encuesta en 124 estudiantes. Como resultado se encontró un 70.16% con un nivel de percepción regular sobre aspecto técnico y 58.9% de percepción regular en el aspecto funcional. De forma general el 79.8% tuvo una percepción regular de la calidad de servicio que brinda el comedor. La investigación concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la percepción de la calidad de los estudiantes con los aspectos técnicos del comedor (p-valor 0.00) y funcionales (p-valor 0.00).

Carrera (15) en el 2019 investigó la satisfacción de los usuarios del servicio de comedor en una universidad en Amazonas. Aplicó el cuestionario del modelo SERVQUAL en un universo muestral de 350 estudiantes. Se encontró que las dimensiones mejor calificadas de la variable calidad de servicio son: seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta, mientras que empatía y confiabilidad tienen una gran diferencia en la satisfacción del usuario con un promedio global de 3.37 de la escala máxima de cinco. Se concluye con una significancia en la satisfacción de los usuarios del servicio del comedor universitario en el rango de muy satisfecho y totalmente satisfecho.

Inga (27) en el 2019 estudió la influencia del servicio del comedor en la frecuencia de consumo de los estudiantes de una universidad de Lima Sur. El estudio fue cuantitativo, no experimental y transversal. Se aplicó una encuesta a 235 estudiantes y se hizo prueba de la regresión logística ordinal y Chi cuadrada. En los resultados se encontró que el 66.4% se encuentra satisfecho con respecto al servicio del comedor. Se concluye que existe satisfacción con el servicio del comedor universitario y esto influye en la frecuencia de consumo.

Loarte (28) en el 2019 se determinó la relación entre los sistemas



alimentarios y la calidad de atención de los estudiantes de Ingeniería en una universidad de Lima. La metodología utilizada fue deductiva e inductiva, correlacional. La muestra fue de 119 estudiantes a quienes se les aplicó un cuestionario validado mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0,94). Se utilizó el análisis de chi-cuadrado. Los resultados muestran que la confiabilidad, capacidad de respuesta de la calidad de servicio se relaciona con la calidad de atención. El investigador concluye que el sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención.

Callupe (29) en el 2019 presentó un estudio sobre la calidad de servicio que se brinda en el comedor de una universidad de Lima desde la percepción de los estudiantes. La metodología usada fue descriptiva y la técnica fue la encuesta de 22 ítems del modelo SERVQUAL aplicada a 329 estudiantes. Se encontró a la calidad de servicio en un nivel bueno con tendencia a excelente, con un 69,12 %. El estudio concluye que el porcentaje obtenido se encuentra en una zona ámbar de la semaforización, lo que indica que la calidad de servicio debe mejorar.

Lavalle (30) en su investigación del 2019 conoció la práctica de manufactura de los alimentos y la calidad del servicio de alimentación en una universidad en Tumbes. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal. Se empleó una encuesta validada por expertos a 100 estudiantes. Los resultados en cuanto a la calidad del servicio de alimentos, el 61 % seguía prácticas de manufactura y el 72 % se clasificó como que necesitaba mejorar. El estudio concluye que las dimensiones de eficiencia, eficacia y satisfacción de la calidad del servicio de alimentación alcanzaron de manera unánime una puntuación por mejorar.



Vásquez (31) en el 2019 investigó el grado de relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario de una universidad de la Selva. La metodología fue básica, relacional con diseño no experimental. Se empleó un cuestionario Likert de 27 ítems, validado con un Alfa de Cronbach de 0.910 en una muestra estratificada de 273 estudiantes. Para la hipótesis se usó Rho de Spearman y los resultados muestran que cuatro dimensiones de la calidad están por encima de la media, sin embargo, una de ellas tuvo una puntuación baja. En su mayoría los estudiantes expresaron estar satisfechos. La investigadora concluye que existe una relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes y el grado de relación es débil ($r_s=0.399$, $P\text{-value}=0.000 < \alpha=0.05$).

Sito et al. (10) en el 2020 determinó la relación que existe entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la universidad nacional en Lima. El estudio fue no experimental, transversal correlacional. Se aplicó un cuestionario basado en las variables calidad del servicio y percepción a 1369 estudiantes. El resultado indicó que en el 46,2% de estudiantes la calidad del servicio fue regular y el 39,4% tuvo una mala impresión. Se concluyó que existe una relación altamente significativa entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios.

Valverde (14) en el 2020 analizó la relación entre la calidad sanitaria del servicio de alimentación por tercerización y la satisfacción de los estudiantes. El estudio fue descriptivo, analítico y transversal. Se aplicó una encuesta a 285 estudiantes. Los resultados en porcentajes indica que no existe una relación entre ambos aspectos. Concluye que los prestadores de servicios por tercerización se



limitan a observar las normas establecidas para la prestación del servicio, sin tomar en cuenta la satisfacción de la población destinataria con el servicio.

Ugarte (32) en el 2021 presentó su investigación sobre la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del comedor universitario de una universidad de la capital peruana. La metodología fue teórica, descriptiva, de diseño no experimental, transversal y correlacional. El instrumento válido y confiable fue aplicado en una muestra no probabilística simple de 333 estudiantes. Más del 50 % se encuentra satisfecho con las cinco dimensiones de la calidad y presentan relación directa, positiva y significativa. Concluyéndose de que existe relación positiva y significativa de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del comedor universitario.

2.1.3. Regional

No se ha encontrado referencias a nivel local.

2.2. REFERENCIA TEÓRICA

2.2.1. Servicio de alimentación

El servicio de alimentación es el área encargada de la preparación y cocción de los alimentos cumpliendo con estrictas normas sanitarias en la manipulación de los alimentos y las condiciones de higiene del personal que labora en una cocina (33).

Para Pino y Bejar (34) el servicio de alimentación no debe ser considerado como un área de preparación de alimentos, sino que debe pasar a ser entendido por la alta Dirección de la empresa o Institución que la dirige como una planta de producción de alimentos. La Dirección debe establecer e implantar un sistema de



calidad que se ajuste a las necesidades de su entorno, definir la política de calidad y objetivos que regirán el funcionamiento de la planta con lo cual se podrá brindar, a sus usuarios, alimentos seguros, saludables e inocuos.

De acuerdo a Tejada (33) los servicios de alimentación se clasifican en comerciales, no comerciales y con pago de cuotas. Dentro de los no comerciales se encuentra el comedor universitario, dada a su clasificación son instituciones sin fines de lucro ya que contribuye al logro del máximo aprovechamiento y rendimiento académico, así como de crear en ellos buenos hábitos alimentarios a través de una alimentación apropiada (35).

2.2.2. Comedor Universitario

Los comedores universitarios brindan a los estudiantes un acceso conveniente a comidas balanceadas y nutritivas, lo que contribuye a mejorar su bienestar general y su calidad de vida durante su estancia en la universidad (36).

Un comedor universitario bien administrado y con opciones saludables puede fomentar hábitos alimentarios adecuados y promover un estilo de vida saludable entre los estudiantes, lo cual es especialmente relevante en un periodo de formación y desarrollo como el universitario. Además, fomenta la convivencia y la integración al ofrecer un espacio propicio para la convivencia y la integración entre los estudiantes. Al compartir las comidas, los estudiantes tienen la oportunidad de interactuar y socializar, fortaleciendo lazos de amistad y generando un sentido de comunidad (36).

Estos espacios también pueden promover la diversidad cultural y la inclusión, ya que los comedores universitarios suelen ofrecer opciones de menú que atienden a diferentes preferencias alimentarias y necesidades dietéticas.



Los comedores universitarios apoyan a estudiantes con recursos limitados, brindándoles acceso a comidas asequibles y nutritivas. Esto contribuye a evitar la inseguridad alimentaria y garantizar que todos los estudiantes tengan la oportunidad de recibir una alimentación adecuada mientras cursan sus estudios (36).

Estos aspectos resaltan la relevancia de los comedores universitarios como espacios que van más allá de la simple provisión de alimentos, ya que influyen en el rendimiento académico, el bienestar estudiantil, la integración social y la equidad en el acceso a una alimentación adecuada.

2.2.3. Importancia de los servicios de alimentación

El servicio de alimentos juega un papel muy importante en la alimentación, sobre todo a raíz de la creciente necesidad de comer fuera de casa por razones del estudio. El objetivo de los servicios de alimentación es sin duda ofrecer preparaciones culinarias, por ende, debe cumplir estándares o condiciones en particular. De acuerdo a la Norma sanitaria para servicios de alimentación colectiva del Ministerio de Salud (37), señala que el objetivo de los servicios de alimentación colectiva es establecer los principios generales de higiene que deben cumplir los establecimientos que brindan servicios de alimentación colectiva.

Es por esta razón que algunas de las características más importantes de los servicios de alimentos son: la calidad en las preparaciones que se proporcionan en cada menú; las necesidades de cada individuo; menús en los que haya una relación y equilibrio entre los distintos nutrientes; texturas y colores. La cantidad que se sirva a cada individuo debe ser lo que necesite en su nutrición y cumplir con los estándares de sanidad y limpieza que están presentes en todos los procesos de elaboración de las preparaciones (38,39).



2.2.4. Calidad de servicio en alimentación

La calidad de los alimentos es un concepto amplio relacionado con las necesidades y preferencias del consumidor y puede tener diferentes tipos de naturaleza objetiva o subjetiva (40). Para Lerner (41) la calidad del servicio se ha convertido en uno de los aspectos más importantes y determinantes del éxito, basado en la optimización y la mejora continua, en relación al cumplimiento de los diversos requisitos y expectativas de los clientes, que tienen una aplicación claramente definida. Es necesario, pero no suficiente, desarrollar métodos y procedimientos de calidad de servicio en la estrategia y planificación de la organización, porque también es fundamental el verdadero convencimiento y compromiso con la calidad de las personas que integran la organización. Para las empresas, esto significa crear o fortalecer una cultura organizacional enfocada en la calidad del servicio, tanto dentro como fuera de la organización.

El servicio desempeña un papel fundamental en la industria de la alimentación, ya que está estrechamente relacionado con la satisfacción del cliente y la calidad de la experiencia gastronómica. El concepto de servicio en el sector de alimentación se refiere a todas las actividades y procesos que se llevan a cabo para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes en un establecimiento gastronómico.

Para comprender en profundidad el servicio en la alimentación, es necesario identificar los elementos clave que lo componen. De acuerdo con Zeithaml y Jo Bitner (42), los elementos esenciales del servicio en la alimentación incluyen el entorno físico en el que se ofrece el servicio, que abarca aspectos como el diseño del local, la iluminación, la música ambiental, la disposición de las mesas y la decoración. La calidad de las interacciones entre el personal de servicio y los



clientes, que comprende la cortesía, la atención personalizada, la capacidad de respuesta y la empatía. Los procedimientos y actividades realizadas para brindar el servicio, como la toma de pedidos, la preparación de alimentos, la entrega y la atención durante el consumo.

De lo previsto la atención al cliente desempeña un papel clave en el sector de servicios de alimentación. Los consumidores esperan un trato amable y cortés por parte del personal que los atiende.

2.2.5. Importancia de evaluar la calidad de servicio

La importancia de evaluar la calidad de servicio según Besterfield (43) se centra en el control de calidad en la producción y los procesos, incluye la aplicación de herramientas y técnicas estadísticas para garantizar que los productos o servicios cumplan con los estándares establecidos, además, destaca la prevención de defectos y la mejora continua para lograr altos niveles de calidad.

La evaluación de la calidad de servicio es crucial para las organizaciones en diferentes sectores, incluida la industria de la alimentación. A través de la evaluación, las empresas pueden obtener información valiosa sobre cómo están cumpliendo con las expectativas y necesidades de sus clientes, identificar áreas de mejora y tomar medidas para brindar un servicio de mayor calidad (42).

Algunas de las razones clave por las que es importante evaluar la calidad de servicio son:

Satisfacción del cliente: La calidad de servicio tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente. Al evaluar regularmente la calidad de servicio, las organizaciones pueden identificar qué aspectos están contribuyendo a la satisfacción de los clientes y cuáles podrían estar generando insatisfacción. Esto



les permite tomar medidas correctivas y mejorar la experiencia del cliente, lo que a su vez fomenta la lealtad y la boca a boca positivo (44).

Retención de clientes: La retención de clientes es fundamental para el crecimiento y el éxito a largo plazo de una organización. Al evaluar la calidad de servicio, las empresas pueden identificar posibles brechas o áreas problemáticas que podrían estar afectando la retención de clientes. La mejora continua en la calidad de servicio ayuda a fortalecer las relaciones con los clientes existentes y fomenta su fidelidad, lo que reduce la tasa de rotación y el costo de adquisición de nuevos clientes (45).

Mejora continua: La evaluación de la calidad de servicio proporciona información valiosa sobre las áreas de mejora. Al identificar las fortalezas y debilidades en la prestación de servicios, las organizaciones pueden implementar mejoras y cambios que conduzcan a una calidad de servicio más consistente y mejorada con el tiempo. Esto implica el establecimiento de metas y estándares de calidad, la capacitación del personal, la implementación de mejores prácticas y la medición regular del desempeño (46).

2.2.6. Modelo de Evaluación de la calidad de servicio SERVQUAL

Parasuraman *et al* (47), en el año 1988 introduce el concepto de SERVQUAL, del cual proviene de dos términos en inglés el cual es “service” que significa servicio y “quality” que significa calidad, ambas palabras dan lo que hoy se conoce como “calidad de servicio”. Es una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio, se centra en la evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente y propone una medida compuesta por cinco dimensiones clave:



- a. Tangibilidad:** Ambiente agradable y acogedor para los comensales, iluminación y elementos decorativos que generen una atmósfera positiva con diseño de los espacios de alimentación que permita la comodidad y la interacción social y utilización de mobiliario y equipamiento en buen estado y limpios. Presentación visual de lo que se ofrece atractiva a los clientes, limpios y de calidad. Calidad y limpieza de los equipos y áreas de servicio, realizando el mantenimiento regular para garantizar su buen funcionamiento, mediante limpieza y desinfección frecuente de las áreas de preparación y servicio, uso de utensilios y equipos limpios al manipular y servir los alimentos y también disposición adecuada de los residuos y basura, con contenedores bien ubicados y limpios. Apariencia cuidada y uso de uniformes limpios y en buen estado por parte del personal, higiene personal (47).
- b. Confiabilidad,** que considera lo siguiente: cumplimiento de horarios establecidos para la comida en la apertura del servicio de alimentación puntual y en el horario establecido, ofreciendo el producto a la hora programada. Consistencia en la calidad de los productos brindados de acuerdo con los estándares establecidos, con un control de la calidad de los insumos utilizados y para garantizar una calidad constante de la satisfacción de los comensales. Utilización de insumos recientes y de alta calidad, mediante adquisición directamente a proveedores confiables. Cumplimiento de las normas de seguridad alimentaria con la implementación y seguimiento de prácticas de higiene adecuadas, almacenamiento y conservación correctos. Capacitación regular del personal en normas de seguridad alimentaria e inspecciones periódicas de las instalaciones y procedimientos de seguridad. Cumplimiento



de las expectativas de los comensales. Monitoreo constante de la calidad a través de pruebas y evaluaciones (47).

c. Capacidad de respuesta: Atención rápida y eficiente a las solicitudes de los comensales con personal disponible y visible para atender a los usuarios de manera inmediata, respuesta rápida y eficiente a solicitudes de reposición, agilidad en el manejo de situaciones inesperadas, como retrasos. Sistemas de atención al cliente que permitan registrar y resolver rápidamente las solicitudes. Resolución oportuna de problemas o quejas, mediante disposición del personal para escuchar entendiendo las quejas y preocupaciones de los usuarios con una investigación inmediata de los problemas y búsqueda de soluciones, comunicación clara con los usuarios sobre las medidas tomadas para resolver sus problemas y seguimiento posterior para asegurarse de que el problema haya sido resuelto satisfactoriamente. Disponibilidad de personal suficiente en las áreas de servicio para brindar asistencia y responder preguntas de asistencia y orientación con conocimiento detallado de lo que se ofrece, capacitado para proporcionar información. Comunicación clara, oportuna sobre cualquier cambio o imprevisto en el servicio, mediante comunicación proactiva sobre eventos especiales, promociones o cambios temporales, avisos visibles y claros sobre cualquier modificación, uso de canales de comunicación adicionales, como correos electrónicos o redes sociales, para mantener a los comensales informados (47).

d. Seguridad: Capacitación regular del personal en normas de higiene y seguridad, adherencia estricta a los procedimientos de limpieza y desinfección de superficies, uso de herramientas y equipos adecuados para evitar la



contaminación, mantenimiento de registros precisos sobre las prácticas de seguridad y cumplimiento de las regulaciones. Utilización de utensilios limpios y en buen estado, mantenimiento regular y calibración de equipos para garantizar su correcto funcionamiento, almacenamiento adecuado de equipos para prevenir la contaminación y el deterioro, capacitación en técnicas de manipulación segura. Capacitación del personal sobre las características los servicios ofrecidos e información precisa y detallada. Descripciones claras y detalladas. Capacitación en técnicas y presentación del servicio ofrecido (47).

- e. **Empatía:** Trato amable, cortés y respetuoso hacia los usuarios mediante saludos amigables y sonrisas, uso de un lenguaje respetuoso y cortés durante todas las interacciones, atención individualizada, mostrando interés genuino en su bienestar como también disposición para brindar ayuda y asistencia adicional en caso necesario. Escucha activa de las necesidades y preferencias de los clientes como atención y concentración en las solicitudes y comentarios, hacer preguntas claras y relevantes para comprender mejor las necesidades, reflejar comprensión y empatía al responder a las inquietudes y tomar en cuenta las preferencias individuales al recomendar opciones. Mostrar interés genuino por el bienestar general de los comensales, más allá del servicio, brindar atención y apoyo adicional a los usuarios con necesidades especiales o preocupaciones particulares, hacer seguimiento posterior para asegurarse de que estén satisfechos con su experiencia. Disposición para adaptarse a las necesidades individuales, estar abierto a brindar opciones alternativas o personalizadas (47).



Todo ello propone que la brecha entre las expectativas de los clientes y su percepción actual de la calidad del servicio puede influir en su satisfacción y lealtad. La escala SERVQUAL se compone de ítems que se utilizan para medir las cinco dimensiones mencionadas anteriormente. A través de ella se puede evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente y obtener información sobre las áreas de mejora. También permite medir y comprender la calidad del servicio el cual ayuda a tomar medidas adecuadas para mejorar la satisfacción del cliente.

2.2.7. Satisfacción del cliente

El grado de satisfacción que ofrecen las características del producto/servicio, en relación con las exigencias del consumidor al que se destina, es decir, un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de determinados parámetros tales como seguridad, fiabilidad y servicio prestado (48). La satisfacción del cliente en este caso estudiantes universitarios es un término propio del marketing que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas. Por tanto, lograr la plena satisfacción del cliente, es una de las claves del éxito para la organización.

La satisfacción en un entorno de alimentación se refiere al grado de complacencia o contento experimentado por los individuos en relación con su experiencia alimentaria, ya sea al consumir alimentos en un restaurante, en casa o en cualquier otro contexto relacionado con la comida. Es un concepto multidimensional que abarca aspectos como el sabor de los alimentos, la calidad



de los servicios de restauración, la variedad de opciones disponibles, la comodidad del entorno, la calidad de los alimentos (49). Esto se detalla a continuación:

a. Alimentación: El sabor es uno de los factores más influyentes en la satisfacción alimentaria, los consumidores buscan que sean sabrosos y agradables al paladar, el cual está determinado por una combinación de factores como los ingredientes utilizados, técnicas de cocción, equilibrio de sabores y sazón adecuada. Los establecimientos de alimentos exitosos se esfuerzan por crear platos que despierten el gusto y generen satisfacción sensorial en los clientes. La frescura de los alimentos es un atributo clave para la satisfacción del cliente, puesto que los consumidores valoran los alimentos que se perciben como frescos y de calidad; esto implica utilizar ingredientes frescos, evitar productos vencidos o en mal estado y mantener altos estándares de almacenamiento y manipulación de alimentos. Esto está estrechamente relacionada con la calidad y puede influir en la seguridad alimentaria y la experiencia gustativa. La presentación visual de los platos también es importante para la satisfacción del cliente, la comida que se presenta de manera atractiva y apetitosa puede despertar el interés y el deseo de los consumidores, la presentación incluye aspectos como el arreglo de los alimentos en el plato, el uso de colores con texturas variadas y la atención al detalle en la decoración. Una presentación cuidadosa y estética puede mejorar la experiencia culinaria y aumentar la satisfacción.

b. Servicio y atención al cliente: El trato cordial, respetuoso y amable por parte del personal de servicio es fundamental para generar satisfacción en los clientes, los consumidores valoran la atención personalizada y la sensación de



ser bien recibidos y atendidos. La cortesía incluye aspectos como saludar con amabilidad, ofrecer ayuda, ser atento a las necesidades del cliente y proporcionar información clara sobre el menú y los platos. El servicio es un factor importante para la satisfacción puesto que los consumidores desean que sus pedidos se sirvan rápidamente y que el servicio sea eficiente, ya que un tiempo de espera prolongado puede generar frustración y disminuir la satisfacción. Los establecimientos exitosos implementan estrategias para minimizar el tiempo de espera, como la organización eficiente de la cocina y el personal, la gestión de reservas y la comunicación clara sobre los tiempos de espera estimados. La capacidad del personal para resolver problemas y atender quejas de manera efectiva también influye en la satisfacción, puesto que los consumidores pueden enfrentar situaciones inesperadas o tener expectativas no satisfechas y esperan que el personal de servicio sea receptivo y tome medidas para resolver cualquier problema que pueda surgir. Una respuesta rápida, empática y proactiva a los problemas puede contribuir a restaurar la satisfacción y fortalecer la relación con el cliente.

- c. **Ambiente y comodidad:** El ambiente del establecimiento de alimentos puede afectar significativamente la satisfacción, factores como la decoración, el diseño del espacio, la iluminación y la música de fondo son elementos que contribuyen a la creación de un ambiente agradable y acogedor, por ende, un ambiente bien diseñado y armonioso puede generar una experiencia más placentera y relajada para los clientes. La comodidad de los asientos, la temperatura adecuada, la iluminación apropiada y la limpieza del entorno son aspectos importantes para la satisfacción del cliente. Asimismo, la limpieza y el orden general del lugar influyen en la percepción de higiene y calidad.



d. Variedad: La disponibilidad de opciones y la variedad en el menú son factores que influyen en la satisfacción del cliente, los consumidores buscan opciones diversas como un menú variado, con platos de diferentes categorías y opciones adaptadas a diferentes preferencias dietéticas. Cada vez más personas tienen restricciones dietéticas o preferencias alimentarias especiales como vegetarianas, veganas, sin gluten u otras necesidades dietéticas esperan que los establecimientos de alimentos se puedan adaptar y ofrecer opciones adecuadas.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Calidad de servicio

Se refiere a la medida en que el comedor universitario cumple con las expectativas y necesidades de los estudiantes en términos de alimentos, ambiente y atención al cliente, incluye aspectos como la calidad y variedad de los alimentos, la limpieza y comodidad del espacio, la eficiencia del servicio, la cortesía y amabilidad del personal y la capacidad de respuesta a las necesidades de los estudiantes, entre otros (47).

2.3.2. Satisfacción

Representa el grado en que los estudiantes experimentan una sensación de bienestar y cumplimiento con respecto a su experiencia en el comedor universitario. Se puede medir a través de la evaluación subjetiva de los estudiantes en términos de su nivel de satisfacción general, la satisfacción con aspectos específicos del servicio (como la calidad de la comida o la atención del personal) y la intención de recomendar el comedor a otros (49).



2.3.3. Comedor universitario

Es un espacio dentro de la universidad, especialmente equipado para la ingesta y degustación de alimentos que se brinda a estudiantes, este espacio está diseñado para satisfacer sus necesidades alimenticias y nutricionales (50).

2.3.4. Modelo SERVQUAL

Se basa en la brecha entre las expectativas de los clientes y sus percepciones reales del servicio recibido. Utiliza cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones ayudan a comprender y evaluar diferentes aspectos del servicio y proporcionan una base para identificar áreas de mejora (47)(50).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal no experimental (51).

3.2. LUGAR DE ESTUDIO

Fue realizado en el comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, con dirección en Av. de La Cultura N°733 del distrito, provincia y región de Cusco, que se ubica en la parte sur-oriental del territorio nacional, con S13°31'21.5" de latitud y O71°58'2.42" de longitud oeste del meridiano de Greenwich (52). El cual se encuentra a una altitud de 3399 metros y se caracteriza por un clima templado y frígido según temporada de estación (53).

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población fue de 500 estudiantes universitarios beneficiarios del comedor universitario (3). La muestra fue de 157 estudiantes, el mismo que fue determinado por muestreo aleatorio simple con un nivel de significancia de 5%.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

- **Z:** valor de la tabla de distribución normal, considerando con un nivel de confianza del 95%
- p y q: probabilidades de éxito y fracaso (valor =50%)



- e: error seleccionado
- n: tamaño de muestra.
- N: tamaño de la población

Calculando:

- Z: 1.96
- p: 0.5
- q: (1-p)
- e: 0.065
- N: 500

$$n = \frac{500 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.065^2 * (500 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 156.484476199$$

$$n = 157$$

3.4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

3.4.1. Criterios de inclusión

- Estudiantes de pregrado beneficiarios del comedor universitario de la UNSAAC.
- Estudiantes que cumplen con los criterios y deseen participar firmando el consentimiento informado.

3.4.2. Criterios de exclusión

- Estudiantes de pregrado beneficiarios del comedor universitario que no completen la totalidad de la encuesta.

3.5. VARIABLES

Variable independiente: Calidad de servicio del comedor universitario.

Variable dependiente: Satisfacción de los estudiantes.

Tabla 1

Operacionalización de variables.

Variable	Dimensión	Indicadores	Índice
Variable 1: Calidad de servicio	Dimensión 1: Elementos tangibles	1. Máquinas y equipos	Malo: 25-75 Regular: 76-125 Bueno: 126-175
		2. Instalaciones	
		3. Apariencia del personal	
		4. Alimentación brindada	
		5. Alimentación balanceada	
		6. Utensilios	
	Dimensión 2: Confiabilidad	7. Solución de algún problema	
		8. Servicio del comedor	
		9. Menú variado	
		10. Horarios establecidos	
		11. Comunicados a tiempo	
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	12. Servicio rápido	
		13. Disposición de ayuda	
		14. Proceso de servido	
		15. Control en la entrada	
		16. Respuesta a inquietudes	
	Dimensión 4: Seguridad	17. Inspira confianza	
		18. Amabilidad	
		19. Conocimiento del personal	
		20. Información del menú diario	



		21. El menú es elaborado por personal calificado (Nutricionista).	
	Dimensión 5: Empatía	22. Atención personalizada	
		23. Horarios de acuerdo a necesidades de los estudiantes.	
		24. Percepción del personal a inquietudes y sugerencias.	
		25. Comprende la necesidad alimentaria de sus estudiantes.	
Variable 2: Satisfacción de los estudiantes	Dimensión: Personal que brinda el servicio	1. Trato	Baja: 19 - 44 Media: 45 - 70 Alta: 71 - 95
		2. Rapidez	
		3. Higiene	
		4. Vestimenta	
	Dimensión: Dieta alimenticia	5. Horario	
		6. Variedad	
		7. Temperatura	
		8. Sabor	
		9. Composición	
		10. Cantidad	
		11. Comodidad del comedor	
	Dimensión: Instalaciones (Infraestructura y mobiliario)	12. Limpieza	
		13. Iluminación	
		14. Ruido	
		15. Ventilación: humo y olores	
		16. Temperatura	
		17. Ventilación	
		18. Servicios higiénicos	
		19. Cantidad lavamanos	

Fuente: Elaboración en base a los instrumentos de ambas variables (50)(54).



3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Para evaluar la calidad de servicio del comedor universitario

Métodos:

- Entrevista: Es un método que se utilizó para registrar los datos de calidad de alimentación del comedor universitario de la UNSAAC.

Técnicas:

- Encuesta: Se utilizó para recoger la información sobre la calidad de alimentación percibida por los estudiantes matriculados en el semestre académico 2022-II de la UNSAAC.

Instrumento:

- Para estimar la calidad de servicio, se utilizó como instrumento SERVQUAL adaptada y validada por Mejías *et al.* (50) (Anexo B) con un KMO de 0.908. Consta de 25 preguntas tipo Likert, cuyas categorías de respuesta va desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, el cual evalúa 5 dimensiones: elementos tangibles (ítems 1;2;3;4;5 y 6), confiabilidad (ítems 7; 8; 9; 10 y 11), capacidad de respuesta (ítems 12; 13; 14; 15 y 16), seguridad (ítems 17; 18; 19; 20 y 21) y empatía (ítems 22; 23; 24 y 25).

Procedimiento:

- Se realizó la encuesta a los estudiantes universitarios que son beneficiarios del comedor universitario, obteniéndose previamente el consentimiento informado para participar del estudio. Posteriormente, se llevó a cabo una revisión exhaustiva, garantizando así el correcto llenado.



3.6.2. Para evaluar la satisfacción del estudiante beneficiario del comedor universitario

Métodos:

- Entrevista: Es el método que se utilizó para registrar la satisfacción del servicio del comedor universitario.

Técnicas:

- Encuesta: Se utilizó para recolectar la información sobre la satisfacción percibida por el estudiante beneficiario del comedor universitario.

Instrumento:

- Para estimar la satisfacción se utilizó como instrumento el cuestionario escala “Satisfacción sobre servicio del comedor” (Anexo B), elaborado por Pari *et al.* (54), validada con V de Aiken de 1 y con una confiabilidad de 0.867. Consta de 19 preguntas tipo Likert, de lo cual las categorías de respuesta van desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, evalúa 3 dimensiones. De las cuales se hizo uso de 18 preguntas: personal que brinda servicio (ítem 1; 2; 3 y 4), dieta alimenticia (ítem 5; 6; 7; 8; 9 y 10) e instalaciones – infraestructura y mobiliario (11; 12; 13; 14; 15; 16; 17 y 18). Para cada pregunta le dio un valor de 1 con puntaje mínimo a 5 que es el puntaje máximo.

Procedimiento:

- Se llevó a cabo la encuesta a los beneficiarios del comedor universitario que habían otorgado su consentimiento informado para participar en el estudio. Al concluir, se procedió una revisión minuciosa del llenado adecuado de la encuesta.

3.7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESAMIENTO DE DATOS

3.7.1. Para evaluar la calidad de servicio del comedor universitario

- Para evaluar la calidad de servicio del comedor universitario, se pasaron los datos de escala Likert al programa de Microsoft Excel versión 2016, colocándolo de la siguiente manera: Una puntuación menor conlleva a una calificación de malo y una puntuación mayor como buena.
- Luego estos datos se trasladaron al paquete estadístico IBM SPSS versión 21, para su tratamiento estadístico.
- Para un mejor entendido de los datos obtenidos, se realizó baremación a las 5 dimensiones considerándolos como malo, regular y bueno, de la siguiente manera:

Tabla 2

Escala de calificación según baremos de la calidad del servicio del comedor universitario.

Baremos	Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	CALIDAD DE SERVICIO
Malo	6 – 18	5 – 15	5 – 15	5 – 15	4 – 12	25 – 75
Regular	19 – 30	16 – 25	16 – 25	16 – 25	13 – 20	76 – 125
Bueno	31 – 42	26 – 35	26 – 35	26 – 35	21 – 28	126 - 175
TOTAL	6- 42	5 - 35	5 - 35	5 - 35	4 - 28	25 - 175

Fuente: Resultados de baremos según datos obtenidos en la encuesta de calidad.

3.7.2. Para evaluar la satisfacción del estudiante beneficiario del comedor universitario

- Para evaluar la satisfacción del servicio del comedor universitario, se pasaron los datos de escala Likert al programa de Microsoft Excel versión 2016,



colocándolo de la siguiente manera: a una puntuación menor conlleva a una satisfacción baja y a una puntuación mayor una satisfacción alta.

- Luego estos datos se trasladaron al paquete estadístico IBM SPSS versión 21, para su tratamiento estadístico.
- Para describir de mejor manera los datos que se han obtenido, se realizó baremación a cada una de las tres dimensiones considerándolos como baja, media y alta, de la siguiente manera:

Tabla 3

Escala de calificación según baremos de la satisfacción de los estudiantes sobre el servicio del comedor universitario.

Baremos	Personal que brinda el servicio	Dieta alimenticia	Instalaciones	SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES
Baja	4 – 9	6 – 14	8 – 19	18 – 42
Media	10 – 15	15 – 22	20 – 29	43 – 66
Alta	16 – 20	23 – 30	30 – 40	67 – 90
TOTAL	4 - 20	6 - 30	8 - 40	18 – 90

Fuente: Resultados de baremos según datos obtenidos en la encuesta de satisfacción.

3.8. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

3.8.1. Para evaluar la calidad de servicio del comedor universitario

- Se llevó a cabo el análisis de frecuencias a la baremación de la variable de calidad del servicio (Tabla 5) y de cada una de las cinco dimensiones (Tablas 6; 7; 8; 9 y 10).

3.8.2. Para evaluar la satisfacción del estudiante beneficiario del comedor universitario

- Se hizo uso de análisis de frecuencias a la baremación de la variable de satisfacción (Tabla 11) y de cada una de sus tres dimensiones (Tablas 12; 13 y 14).

3.8.3. Para la correlación entre ambas variables de estudio

a) Prueba de normalidad

Antes de proceder a realizar la relación y aplicar el método estadístico a utilizar para el estudio, se realizó la prueba de normalidad.

Tabla 4

Prueba de normalidad de la calidad de servicio del comedor universitario y satisfacción de los estudiantes.

Calidad	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,398	157	<,001
	,345	157	<,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 4, la prueba de normalidad a utilizar es la de Kolmogorov-Smirnov por la cantidad de la muestra que es 157 supera a 50, que es el mínimo pedido para ésta prueba de distribución. El valor del Sig, es de 0.000, el cual es menor que 0.05. Este resultado indica que los datos presentados tienen una distribución dispersa. Por lo tanto, se usó la prueba estadística no paramétrica de coeficiente de correlación de Rho de Sperman (Tabla 15).

b) Coeficiente de Correlación de Rho de Sperman

Para correlacionar ambas variables se consideró un valor de $p < 0.05$ como estadísticamente significativo. A continuación, la fórmula de la prueba estadística

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

Donde:

r_s = Correlación de rango de Spearman

D = la diferencia entre los rangos de las variables correspondientes

n = número de observaciones

Regla de decisión: $Rho \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

3.9. CONSIDERACIONES ÉTICAS

La información recolectada de los participantes de la investigación, fue totalmente reservada, confidencial y utilizada de forma anónima, se empleó con fines de investigación y manejo por el investigador, asegurando el respeto a los datos brindados, la protección de sus derechos y bienestar. A los participantes no se les obligó a realizar ningún procedimiento con el cual no estuvieran de acuerdo. Se proporcionó un consentimiento informado que indicaba el propósito de la investigación, permitiendo una participación libre y voluntaria.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CALIDAD DEL SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de la calidad del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Calidad del servicio	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	1,9
Regular	101	64,3
Bueno	53	33,8
Total	157	100,0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta de calidad del servicio alimentario.

En la Tabla 5, se observa que el 64.3% de los estudiantes perciben la calidad del servicio del comedor universitario como regular y el 33.8% como bueno.

La calidad de servicio presenta oportunidades de mejora que permita lograr la excelencia en las prestaciones que realizan (43). Las instituciones que prestan servicios de alimentación deben realizar constante capacitación a todo el personal de las diferentes áreas, entendiendo que el estudiante percibe la calidad del servicio después de haberlo utilizado, en ese sentido es importante gestionar los altos estándares de calidad, realizar procesos de evaluación, autoevaluación y monitoreo permanente del personal en los servicios de alimentación las mismas que deben generar expectativa, percepción y satisfacción para evaluar y detectar alguna falencia en la calidad tanto subjetiva y objetivamente que permitan mejorar la percepción de los estudiantes (55).



Los resultados encontrados en investigaciones realizados por Lavalle, Apaza y Maguiña (7,26,30) guardan similitudes al presente estudio donde los estudiantes universitarios han calificado de manera regular a la calidad de la prestación de servicio de alimentación.(30) Lo que conlleva a que permita a mejorar la satisfacción de la calidad de servicio. Sin embargo, Peña (23) observó que un 60 % de estudiantes no percibían el cumplimiento del objetivo del comedor universitario y a la prestación de la calidad de alimentos lo calificaron como regular y desagradable.

Por otro lado, se encontró estudios de Cáceres *et al*, Valverde, Callupe y Peñuñuri *et al*. (9,14,18,29) donde los estudiantes universitarios evaluaron la calidad de los servicios de alimentación con resultados favorables, además, percibieron una calidad de servicio de buena a muy buena en general, recomendando que se debe de mejorar en cuanto se refiere a la atención de manera más rápida.

Por el contrario, se encontró hallazgos donde la calidad de servicio es percibida de manera negativa por los estudiantes en la investigación realizada por Callacondo (11) quien encontró en 58% insatisfacción del servicio brindado.

El resultado de esta variable investigada de calidad de servicio da una perspectiva en general de cómo se encuentra el comedor universitario en la cual la mayoría de estudiantes lo percibe de manera regular, donde se demuestra que aún existen deficiencias que deben ser mejoradas para lograr alcanzar la excelencia en calidad de servicio.

4.1.1. Elementos tangibles de la calidad de servicio del comedor universitario

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de elementos tangibles de la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Elementos Tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	3,2
Regular	93	59,2
Bueno	59	37,6
Total	157	100,0

Fuente: Elaboración propia del autor en base a la encuesta de calidad del servicio alimentario.

En la Tabla 6, se muestra que el 59.2% de estudiantes percibe a los elementos tangibles como regular y el 37.6% como bueno.

De acuerdo a Parasuraman *et al.* (47) los resultados del estudio muestran que deben existir condiciones para mejorar los elementos tangibles. A ello Cevallos indica que ésta dimensión es fundamental para perfeccionar la calidad del servicio de un comedor universitario (12) y Aranceta *et al.* (56) sugiere que para optimizar de mejor manera los elementos tangibles es importante que se integren diferentes elementos, como la dinámica de los servicios en sus diferentes fases, partiendo de las necesidades de los beneficiarios del servicio.

Respecto a los resultados obtenidos en investigaciones de Molero, Raymundo y Apaza (7,24,25) muestran una calificación como regular a los

elementos tangibles del servicio de alimentación, donde valoran las instalaciones físicas y equipos.

Los resultados encontrados por Dávila *et al* y Peñuñuri *et al* (17,18) en la dimensión de elementos tangibles muestran de manera positiva la infraestructura, mobiliario confortable y la calidad de los alimentos. Según Agurto (13) describe esta dimensión como adecuada a la infraestructura para brindar el servicio, sin embargo, algunas oportunidades el ambiente, no se encuentra limpio ni en orden y en ocasiones cuenta con una apariencia desagradable.

En el estudio de Gonzales *et al.* (22) demostraron mayor grado de insatisfacción en lo que respecta a infraestructura.

4.1.2. Confiabilidad de la calidad de servicio del comedor universitario

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de confiabilidad de la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Confiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	2,5
Regular	90	57,3
Bueno	63	40,1
Total	157	100,0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta de calidad del servicio alimentario.

En la Tabla 7, se observa que el 57.3% de estudiantes perciben la confiabilidad del servicio como regular y el 40.1% la percibe como bueno.



La confiabilidad en más del 90% es percibida entre buena y regular, de los cuales resalta la oportuna comunicación que tiene el servicio del comedor, el cumplimiento del horario establecido y la variedad del menú.

Al respecto se ha encontrado estudios similares en la calificación regular en las investigaciones realizadas por Raymundo y Vidal (25) con un nivel de calidad media en un 76% de su muestra, indicando que el servicio brindado es oportuno, respetando la llegada y el orden del mismo, sin embargo, manifiestan que casi nunca son atendidos en sus inquietudes y sugerencias. En cambio, la investigación realizada por Carrera (15) demostró retrasos en el horario de atención.

Por otro lado, se encontraron investigaciones favorables de la dimensión de confiabilidad como las realizadas por; Sito, Ugarte, Mejías, Silva y Molero (10,24,32,45,50) quienes demostraron la relación de manera significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes. En otros estudios de Cáceres y Gil (9,57) describieron a ésta dimensión de confiabilidad con la calificación de promedio más baja y Carmona (48) lo asocia esta dimensión en 50% con la insatisfacción de los estudiantes universitarios.

Según Loarte (28), encontró en uno de sus ítems que la transparencia del uso de la información contribuye de manera significativa a la confiabilidad en la atención del servicio y para Cevallos (12) la confiabilidad del servicio de alimentación depende de la dimensión de elementos tangibles.

4.1.3. Capacidad de respuesta de la calidad de servicio del comedor universitario

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta de la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	7,0
Regular	91	58,0
Bueno	55	35,0
Total	157	100,0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta de calidad del servicio alimentario.

En la Tabla 8, se ve que el 58.0% de estudiantes lo califica de regular y el 35.0% lo consideró como bueno a la capacidad de respuesta del comedor universitario.

El estudio demuestra que el 93% de la dimensión de capacidad de respuesta presenta calificaciones de regular y bueno, de las cuales resalta el ítem de la rapidez en la atención quien lo califica de manera regular. También los estudiantes manifiestan indecisión a que sus dudas e inquietudes sean atendidas por parte del personal.

De acuerdo a los estudios de Callupe y Apaza (7,29) donde demostraron similitud a la investigación de la dimensión de capacidad de respuesta brindado por el personal del servicio calificando de manera regular.



En las investigación de Castillo y Dávila (17,58) demostraron que existe una deficiente capacidad de respuesta o de manera negativa la rapidez de atención brindada por el personal del comedor universitario, a la vez muestran que los estudiantes para ser atendidos demoran un promedio de 10 a 15 minutos lo que influye en sus actividades académicas.

Según Loarte (28) demostró que la aplicación de un sistema en la atención y fluidez de acceso al servicio contribuye a la satisfacción de la capacidad de respuesta. Esta es una dimensión en la cual la mayoría de las investigaciones encontraron deficiencias respecto a la rapidez en la atención a los comensales por diferentes factores como lo son deficiente personal, lento sistema de comedor para atención a comensales entre otros. En un todo podemos indicar que, en la universidad, los trabajadores están comprometidos con su servicio de atención a los estudiantes, esto refleja la voluntad que ellos poseen por mejorar el servicio.

4.1.4. Seguridad de la calidad de servicio del comedor universitario

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de seguridad de la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	8,3
Regular	93	59,2
Bueno	51	32,5
Total	157	100,0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta de calidad del servicio alimentario.



En la Tabla 9, se evidencia que el 59.2% de estudiantes califica de regular y 32.5% como bueno a la seguridad de la calidad del servicio del comedor universitario.

La dimensión de seguridad presenta un 91.7% de percepción regular y buena, de las cuales se observó resaltante la indecisión que tienen los estudiantes frente al personal del comedor que inspire confianza, amabilidad y conocimientos para responder a sus inquietudes y dudas. Por otra parte, los estudiantes tienen conocimiento de la elaboración de las preparaciones por parte de un profesional calificado en el área y que se ofrece información de las normas en las instalaciones del comedor. Según Carrera (15) la seguridad, conocimiento, atención y habilidades del personal que brinda el servicio genera credibilidad y confianza para hacer uso del servicio.

En las investigaciones de Callupe y Apaza (7,29) se encontró similar resultado con una calificación de manera regular en 58.8% en estudiantes universitarios y Molero et al. (24) relacionó de manera positiva la seguridad del comedor universitario con la satisfacción de los estudiantes.

Según una investigación realizada por Agurto y Aranceta et al. (13,56) describe que existe señalización de seguridad al interior del ambiente, pero, el personal del comedor no se muestra amable ni atento y si en caso ocurriese algún accidente, el comedor no cuenta con un servicio de atención inmediata, además menciona la importante labor que realiza un profesional en el área quién mejora aspectos que se necesitan en un comedor.

Observando las investigaciones encontradas se puede concluir que ésta dimensión es importante a mejorar porque se tiene la calificación de percepción

de regular. Para ello es necesario la participación de un profesional en el área y personal de planta capacitado quienes están encargados de emanar conocimiento y aplicar prácticas de higiene alimentaria y seguridad mediante capacitaciones de manera regular.

4.1.5. Empatía de la calidad de servicio del comedor universitario

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de empatía de la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	10,2
Regular	89	56,7
Bueno	52	33,1
Total	157	100,0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta de calidad del servicio alimentario.

En la Tabla 10, muestra que los estudiantes califican en 56.7% como regular y 33.1% como bueno a la empatía de la calidad de servicio del comedor universitario.

Se observa que 89.8% presenta percepción de regular y buena, en ella resalta la atención personalizada de parte del personal en caso sea necesario manteniendo el horario conveniente a la necesidad del estudiante, además el personal es perceptivo ante las inquietudes y sugerencias de los estudiantes.

De los estudios analizados se puede observar que reportan similitud con la investigación de Apaza y Molero (7,24) quienes encontraron en la dimensión empatía la calificación de manera regular en 49.18%, percibiendo que el personal



presenta deficiencias en el conocimiento para responder a dudas que manifiestan los estudiantes, además se debe considerar que esta dimensión influye en la satisfacción de los estudiantes. Por otra parte, en el estudio de Carrera (15) describe la existencia de una mayor brecha en la satisfacción del usuario con la atención personalizada a los estudiantes.

Empatía es una dimensión en la que se presenta trato amable, cortés y respetuoso hacia los comensales, saludos amigables y sonrisas al interactuar con los comensales, uso de un lenguaje respetuoso y cortés durante todas las interacciones atención individualizada a cada comensal, mostrando interés genuino en su bienestar como también disposición para brindar ayuda y asistencia adicional en caso necesario, sin embargo podemos observar en los estudios encontrados que se observa que ésta dimensión es una oportunidad de mejora debido a que ésta dimensión está proporcionalmente relacionado con la satisfacción de los estudiantes.

4.2. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Satisfacción de estudiantes	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	2,5
Medio	70	44,6
Alto	83	52,9
Total	157	100,0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta de satisfacción de los estudiantes del servicio alimentario.



En la Tabla 11, se observa que los estudiantes tuvieron una satisfacción del servicio alto en un 52.9% y 44.6% como medio.

En las investigaciones realizadas por; Camacho *et al*, Cáceres *et al*, Carrera , Vásquez, Mohima e Inga (9,15,19,27) encontraron satisfacción con el servicio brindado en el comedor universitario lo que ha permitido de manera el cambio en los hábitos alimentarios y estilos de vida. Según Serhan (20) encontró que la satisfacción de los estudiantes depende de la calidad de servicio del comedor. Para Vásquez (31) la satisfacción que encontró se debió a aspectos de la infraestructura y el ambiente del comedor y para Mohima *et al*. (21) cuatro de cinco dimensiones de la calidad del servicio de alimentación poseen un impacto positivo significativo en la satisfacción de los estudiantes con respecto a la alimentación.

Sin embargo, en los estudios de Gil, Apaza y Pari *et al*. (7,54,57) encontraron la satisfacción de los estudiantes en un nivel regular en sus diferentes dimensiones.

Por otro lado los estudios de; Valverde, Callacondo y Gónzales *et al* (11,14,22) encontraron resultados donde se observa insatisfacción en 49%, 58% y 43% en los estudiantes usuarios del servicio del comedor universitario.

Según García *et al*. (55) sugiere que las instituciones tienen que hacer lo posible para que las percepciones sean positivas y eso sólo puede lograrse si todas las partes implicadas en la gestión acuerdan claramente normas comunes, debido a que la dimensión de satisfacción del cliente, implica una visión de impacto. La satisfacción se produce cuando los clientes sienten que todas sus expectativas han sido cumplidas, atendidas y si es en exceso mucho mejor, de tal manera que el cliente se considere satisfecho, esto traerá como consecuencia la lealtad y la fidelización del cliente, usuario o estudiante, que en toda organización resulta ser lo más importante.

En este sentido, el servicio del comedor universitario al ser una política integral para garantizar condiciones idóneas a los estudiantes, ayuda en la formación académica de los estudiantes, para que puedan lograr mejores resultados en su rendimiento académico y profesional.

4.2.1. Personal que brinda el servicio en la satisfacción de los estudiantes

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de atención del personal que brinda el servicio en la satisfacción de estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Personal que brinda el servicio	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	3,8
Medio	74	47,1
Alto	77	49,0
Total	157	100,0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta de satisfacción de los estudiantes del servicio alimentario.

En la Tabla 12, se aprecia que el 49.0% de estudiantes presentan satisfacción alta y 47.1% con satisfacción media.

Los estudios encontrados por Camacho *et al*, Vásquez, Carrera e Inga (15,19,27,31) encontraron satisfacción del trato del personal, la cual han generado y transmitido credibilidad y confianza en los estudiantes. En cambio, Peñuñuri *et al*. (18) pese encontrar satisfacción en esta dimensión en atención con amabilidad y pulcritud en el uniforme, también encontró que la rapidez del servicio brindado es lenta y de alguna manera repercute en la insatisfacción de los beneficiarios.



Por otra parte en los estudios realizados por; Pari *et al*, Maguiña y Ugarte (26,32,54), encontraron satisfacción en esta dimensión de un personal que brinda el servicio con una calificación media de 50.3%, 56.5% y 40.5%.

El estudio de Mohima et al. (21) menciona que la dimensión de personal que realiza el servicio tiene un impacto positivo y significativo en la satisfacción alimentaria de los estudiantes. En cambio en la investigación de Molero et al. (24) los estudiantes universitarios en un 50.44% se mostraron indiferente con el servicio que realiza el personal en el comedor universitario, sin embargo, ésta dimensión sí se relaciona de manera positiva moderada con la satisfacción.

Los resultados indican que en su mayoría los estudiantes perciben a la dimensión, de personal que brinda el servicio, como buena en general, esto se debe a que el trato del personal hacia los estudiantes en su mayoría es bueno el respeto al orden de llegada al recinto de alimentación, mostrando amabilidad y en su mayoría paciencia. El personal presenta uniformidad en la vestimenta de acuerdo a los estándares de calidad como también en la higiene. Ello indica que se realizan esfuerzos para satisfacer las necesidades alimenticias de los estudiantes. La mayoría de las investigaciones presentan de regular a buena, la satisfacción frente a esta dimensión.

4.2.2. Dieta alimenticia en la satisfacción de los estudiantes

Tabla 13

Frecuencia y porcentaje de dieta alimenticia en la satisfacción de estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Dieta alimenticia	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	5.7
Medio	61	38.9
Alto	87	55,4
Total	157	100,0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta de satisfacción de los estudiantes del servicio alimentario.

En la Tabla 13, se muestra un 55.4% de estudiantes que presentan una satisfacción alta y 38.9% como satisfacción media.

La dieta alimenticia aporta nutrientes para ayudar a mantener nuestro sistema en funcionamiento, la energía que brinda es fundamental para los estudiantes de nivel superior ya que se encuentran en un proceso de aprendizaje, ante ello, las investigaciones realizadas por Camacho et al, Carrera, Peñuñuri *et al*, Mohima e Inga (15,18,19,21,27) encontraron satisfacción en los estudiantes en la ración alimentaria, variedad, sabor y presentación de las preparaciones.

En los estudios de Pari y Apaza (7,54) encontraron satisfacción en los estudiantes con respecto a la dimensión de dieta alimenticia con una calificación de media. Sin embargo, Peña (23), encontró que un 60% de estudiantes expresaran su desacuerdo con la cantidad de alimentación servida.

Por consiguiente, lo hallado por Cáceres et al. (9), nos da una perspectiva diferente de mejora, el cual una de sus metas fue que se fomenten conductas

alimentarias saludables y por tanto la calidad nutricional, favoreciendo así estilos de vida saludable y entender de mejor manera la implicancia de la satisfacción de los estudiantes. Por su parte Dávila et al. (17), en su estudio refiere que se ve apreciado de manera positiva establecer menús alimentarios habituales de los lugares de origen de los estudiantes. De la Torre et al. (60), recomienda buscar aún más las herramientas que garanticen la seguridad alimentaria, vinculando entre la universidad y la población donde se ubica la universidad.

Los resultados demuestran que hay una considerable percepción por el lado bueno esto debido a la variedad de menús que se brindan en el comedor como también a la cantidad. En general se puede percibir que, en variedad, composición, cantidad se tratan en la medida de lo posible acomodar a sus necesidades y brindarles los alimentos en buenas condiciones de temperatura, sabor y variedad.

4.2.3. Instalaciones en la satisfacción de estudiantes

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje de Instalaciones en la satisfacción de estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Instalaciones	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	4,5
Medio	78	49.7
Alto	72	45.4
Total	157	100,0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta de satisfacción de los estudiantes del servicio alimentario.

La Tabla 14, indica que un 49.7% estudiantes lo calificaron como alto y 4.5% como bajo las instalaciones del servicio del comedor universitario.



En los estudios realizados por Pari, Raymundo *et al* y Callupe (25,29,54) encontraron satisfacción en los estudiantes con una calificación de regular, de los cuales resaltan la comodidad, iluminación, ventilación, instalaciones físicas, equipo y personal.

Por otro lado las investigaciones realizadas por; Camacho *et al*, Carrera, Peñuñuri y Lavalle (15,18,19,30) encontraron resultados favorables en la satisfacción de los estudiantes. De los cuales los ítems más resaltantes son las instalaciones físicas del comedor universitario y el mantenimiento en el aseo.

Las instalaciones de un comedor universitario son necesarias para obtener calidad en el servicio que brinda una institución en beneficio de sus estudiantes. Según Cevallos (12) considera como parte fundamental para mejorar la calidad del servicio en un comedor universitario.

Los resultados demuestran que hay una considerable percepción de satisfacción media y seguidamente la percepción buena y en menor medida la percepción mala. Esto se debe a que en algunas áreas no hay espacios para que se trasladen adecuadamente en el proceso de llevado y acabado los alimentos, sin embargo, se observan mejoras en las instalaciones, haciendo que se vea más agradable el comedor universitario y así generar esa comodidad para los estudiantes.



4.3. RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO CON LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

4.3.1. Análisis correlacional

Para la prueba estadística de correlación se planteó la siguiente hipótesis:

Ho: La calidad de servicio del comedor universitario no tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2022.

Ha: La calidad de servicio del comedor universitario tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2022.

Tabla 15

Relación de la calidad del servicio del comedor universitario con la satisfacción de los estudiantes.

		CALIDAD	SATISFACCIÓN
CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,453
	Sig. (bilateral)	.	<,001
	N	157	157
SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,453	1,000
	Sig. (bilateral)	<,001	.
	N	157	157

En la Tabla 15, se observa que la relación entre calidad de servicio del comedor universitario con la satisfacción de los estudiantes es significativa debido a que el p-valor es menor a 0.05 ($p = 0 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el cual indica que la calidad de servicio del



comedor universitario tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2022. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.453, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es moderado.

El estudio realizado por Peñuñuri *et al.* (18) reportan que la calidad de servicio al ser percibida como buena se obtiene mayor porcentaje de satisfacción (18). A su vez, calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los estudiantes, que también es un buen predictor para la satisfacción de los comensales (29,20). También se observó que de las cinco dimensiones que presenta la calidad de servicio, cuatro de ellas están estrechamente relacionado con la satisfacción (21), aunque también ocurre lo contrario, pese a tener buena calidad no fue un aspecto determinante para que los estudiantes estuvieran satisfechos (14).

Se ha encontrado relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los estudiantes en investigaciones realizadas por Apaza, Molero *et al.*, Vásquez, Sito, Ugarte, Treviño, Cáceres *et al.* y Loarte (7,9,10,24,28,31,32,45) con grados de relación que van de la siguiente manera; ($r=0.673$), ($r=0.715$), ($r=0.33$), ($r=0.835$) y ($r=0.666$).

En la investigación realizada los estudiantes experimentan niveles de satisfacción media sobre la calidad de servicio, el cual se refleja en nuestra problemática de estudio (1,56). Además se refleja la gestión de las autoridades que están al cargo del comedor universitario, sin embargo, debido a la importancia el estudio brinda una línea de base a ser trabajada en el aspecto de la calidad (6).



V. CONCLUSIONES

- Se evaluó la calidad del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, un 33.8% considera que es buena, mientras que un 64.3% la califica como regular y sólo un 1.9% la considera mala.
- El 52.9% de los estudiantes beneficiarios del comedor universitario están muy satisfechos con el servicio, mientras que un 44.6% se encuentra mediamente satisfecho y sólo un 2.5% tiene una satisfacción baja.
- Existe relación entre la calidad de servicio del comedor universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de san Antonio Abad del Cusco 2022 de manera directa moderada ($p\text{-valor}<0,05$)($r=0.453$).



VI. RECOMENDACIONES

- A los futuros investigadores se recomienda, ampliar el tamaño de la muestra utilizada en el estudio, en consecuencia, permitirá obtener resultados más representativos y generalizables a toda la población estudiantil del comedor universitario permitiendo ampliar la perspectiva de las variables de estudio.
- Se recomienda también, que futuros investigadores incluyan la perspectiva del personal del comedor universitario en sus estudios. Esto permitirá comprender sus experiencias en los desafíos de las percepciones sobre la calidad del servicio y aportaría información valiosa para la mejora de la experiencia de los estudiantes.
- A la institución académica se sugiere fortalecer la capacitación del personal del comedor universitario, asimismo, se recomienda establecer canales de comunicación efectivo con los estudiantes, para brindarles información clara sobre los horarios de servicio, teniendo en cuenta sus horarios de clases, ubicación, menús y cualquier cambio relevante. Esto ayudará a generar confianza y mejorar la satisfacción de los estudiantes.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cusco DET. Insatisfacción en el comedor universitario [Internet]. Diario El Tiempo Cusco. 26/04/2023; 2023. p. 1. Disponible en: <https://eltiempocusco.pe/2023/insatisfaccion-en-el-comedor-universitario/>
2. Vargas. Diagnóstico de la situación actual del comedor universitario [Internet]. 2015. p. 1. Disponible en: https://prezi.com/zsvzvfyrf_m/diagnostico-de-la-situacion-actual-del-comedor-universitario/
3. Redaccion ED. Desde el 01 de junio empieza a funcionar el comedor universitario en la UNSAAC [Internet]. El diario del Cusco. 2022 [citado el 5 de julio de 2023]. Disponible en: <https://diariodelcusco.pe/2022/actualidad/desde-el-01-de-junio-empieza-a-funcionar-el-comedor-universitario-en-la-unsaac/>
4. UNSAAC. Comedor universitario de la UNSAAC inició atención a estudiantes [Internet]. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. 2023 [citado el 9 de mayo de 2023]. p. 1. Disponible en: <https://www.unsaac.edu.pe/comedor-universitario-de-la-unsaac-inicio-atencion-a-estudiantes/>
5. Post C. Mil cupos para 14 mil estudiantes es un insulto - Universitarios piden incremento de cupos para comedor universitario de la UNSAAC [Internet]. Cusco Post. 2023 [citado el 21 de julio de 2023]. p. 1. Disponible en: <https://cuscopost.pe/mil-cupos-para-14-mil-estudiantes-es-un-insulto-universitarios-piden-incremento-de-cupos-para-comedor-universitario-de-la-unsaac/>
6. Times Q. UNSAAC se burla de los estudiantes de escasos recursos económicos _ [Internet]. Qosqo Times. 2020 [citado el 20 de julio de 2023]. p. 1. Disponible en: <https://qosqotimes.pe/unsaac-se-burla-de-los-estudiantes-de-escasos-recursos-economicos/>
7. Apaza. Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas 2017 [Internet]. Universidad Nacional Del Altiplano. Universidad Nacional del Altiplano; 2018. Disponible en:



- http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8142/Margot_Zulema_Apaza_Velasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Wenjin. Un estudio empírico sobre la encuesta de satisfacción del comedor universitario: un estudio de caso de Jiangsu. 2019;
 9. Cáceres, Gamboa, Velasco. Satisfacción de estudiantes universitarios frente a un servicio de alimentación institucional y sus factores asociados. *Nutr Clin y Diet Hosp.* 2018;38(3).
 10. Sito, Toledo, Huatuco, Cajo. Calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. *Polo del Conoc [Internet].* 2020;6(2):18. Disponible en: [file:///C:/Users/ADM/Downloads/2319-12485-2-PB \(7\).pdf](file:///C:/Users/ADM/Downloads/2319-12485-2-PB (7).pdf)
 11. Callacondo. Nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios del servicio comedor Una- Puno, 2016 [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano - Puno; 2018. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 12. Cevallos. Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales. *Ind Data.* 2016;18(1).
 13. Agurto. Percepción y expectativas de la satisfacción de los estudiantes del servicio que brinda el comedor universitario de la Universidad Nacional de Trujillo, 2011. Universidad Nacional de Trujillo; 2012.
 14. Valverde. Relación de la calidad sanitaria de alimentación por terciarización y la satisfacción de los estudiantes beneficiarios del comedor universitario de la UNA periodo 2018 [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano; 2020. Disponible en: file:///D:/MAESTRIA/TESIS IV/Material de Tesis/2020 Blanca_Luz_Valverde_Leon.pdf
 15. Carrera. Satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas 2019



- [Internet]. Universidad Nacional Toribio Roderíguez de Mendoza de Amazonas; 2021. Disponible en: file:///D:/MAESTRIA/TESIS IV/Material de Tesis/2019 Carrera Machuca Donald Deyvid.pdf
16. Varas. Percepción de los estudiantes comensales sobre la calidad de servicio en relación al aspecto técnico y funcional del comedor universitario de la Universidad Nacional de Trujillo, en el año 2013. Vol. None. Universidad Nacional de Trujillo; 2014.
 17. Dávila, Martínez, Robleto. Valoración de parte de los usuarios del servicio de alimentación que brinda el comedor central de la UNAN-Managua, en el periodo Julio-Noviembre 2015. Universidad Nacional de Guinea Ecuatorial. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.; 2016.
 18. Peñuñuri, Guzman, Carrillo, Velasco. Percepción de la calidad del servicio de un comedor estudiantil universitario. Rev Investig Soc [Internet]. 2017;3(9):22–34. Disponible en: https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacionessociales/journal/vol3num9/Revista_de_Investigaciones_Sociales_V3_N9_3.pdf
 19. Camacho, Amador. Grado de satisfacción de los estudiantes que asisten al comedor universitario de la Universidad Nacional de Salta. Rev la Fac Ciencias la Salud. 2018;1(11).
 20. Serhan, Serhan. El impacto de los atributos del servicio de alimentos en la satisfacción del cliente en un entorno de campus universitario rural. Rev Int Cienc los Aliment. 2019;1–12.
 21. Mohima, Md, Ataul. Un estudio empírico sobre la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Ciencia y Tecnología Mawlana Bhashani, Bangladesh. Reads Rev Econ Dev Stud. 2020;6(2):363–79.
 22. Gonzales, Tello, Vega. Estudio de los determinantes de la satisfacción del cliente en universidades privadas: análisis de los comedores universitarios de la PUCP, 2017. Pontificia Universidad Católica del Perú; 2017.
 23. Peña. Factores asociados a la satisfacción de los servicios de bienestar



- Universitario de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva [Internet]. Universidad Nacional Agraria de la Selva; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1507>
24. Molero, Ayma. Percepción de la calidad de servicios y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de La Universidad Nacional Amazónica De Madre De Dios, 2018 [Internet]. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/366>
 25. Romel, Vidal. Calidad de servicio del comedor universitario a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2018.
 26. Maguiña. Percepción de los estudiantes comensales sobre la calidad de servicio en relación al aspecto técnico y funcional del comedor estudiantil del Instituto Superior Tecnológico Público Daniel Villar, Ancash, 2018 [Internet]. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2019. Disponible en: <file:///D:/MAESTRIA/TESIS IV/Material de Tesis/2019 MAGUIÑA VALVERDE LUIS MANUEL.pdf>
 27. Inga. La satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, 2019 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/Silva Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
 28. Loarte. Sistema del comedor y su relación con la calidad de atención a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019.
 29. Callupe. Calidad de servicio en el comedor de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle desde la percepción de los estudiantes, 2019 [Internet]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; 2018. Disponible en: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3202>
 30. Lavalle. Práctica de manufactura de los alimentos y la calidad del servicio de



- alimentación de la Universidad Nacional de Tumbes, 2019. Universidad Nacional de Tumbes; 2019.
31. Vásquez. La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del comedor universitario de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Universidad Nacional Agraria de la Selva; 2019.
 32. Ugarte. Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16677#.YVjdhVbiyLg.mendeley>
 33. Tejada BD. Administración de servicios de alimentación: calidad, nutrición, productividad y beneficios. Editor Univ Antioquia [Internet]. Segunda ed. 2011;10(1):97–102. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/nutricion/article/view/9369>
 34. Pino, Bejar. Aspectos generales de la gestión en un servicio de alimentación. ReNut. 2008;2(6):248–55.
 35. Universidad Abierta y a Distancia de México. Generalidades de los servicios de alimentación [Internet]. México; Disponible en: https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE2/NA/03/NSAL/unidad_01/descargables/NSAL_U1_Contenido.pdf
 36. Pérez, Vallaey. Prácticas y modelos de Responsabilidad Social Universitaria en México: proceso de transformación de la universidad. México, D.F.: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior - ANUIES; 2017. 402 p.
 37. MINSA. Norma sanitaria para servicios de alimentación colectiva. Perú; 2021. p. 23.
 38. Salvat. Las marcas públicas de calidad en alimentación. Claves para conseguir marcas regionales fuertes. Univ Ramon Llull [Internet]. 2020;702. Disponible en:



<https://www.tdx.cat/handle/10803/670274>

39. Guerrero. Administración de Alimentos a Colectividades y Servicios de Salud [Internet]. Vol. 1, McGraw Hill Interamericana. México; 2001. 38–45 p. Disponible en: https://www.academia.edu/28233655/Administración_de_Alimentos
40. FAO. Organización de las naciones unidas para la agricultura y la alimentación [Internet]. Organización De Las Naciones Unidas Para La Agricultura Y La Alimentación. 2018 [citado el 20 de octubre de 2022]. p. 136. Disponible en: <https://www.fao.org/in-action/quality-and-origin-program/background/what-is-it/specific-quality/es/>
41. Lerner. Calidad de servicio: Factor clave de competitividad | Entradas UCSP: Artículos Formación Continua. UCSP [Internet]. 2020 [citado el 20 de octubre de 2022]; Disponible en: <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-de-competitividad/>
42. Zeithaml, Bitner, Gremler. Services marketing - Integrating customer focus across the firm. 7a ed. McGraw-Hill Education 2017, editor. Vol. 7, McGraw-Hill Education. 2017. 543 p.
43. Besterfield. Control de calidad. Octava Edi. Cruz Castillo LM, Martínez Amigón CC, Romero Villalobos R, editores. Vol. 4, Revista de enfermería (Barcelona, Spain). México: PEARSON EDUCACIÓN; 2009.
44. Baquero. Is Customer Satisfaction Achieved Only with Good Hotel Facilities? A Moderated Mediation Model. *Adm Sci.* 2023;13(4).
45. Silva, Macías, Tello, Delgado. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT.* 2021;15(2):85–101.
46. Bitner, Carey, Ostrom, Morgan. Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. *Calif Manage Rev.* 2007;850–474.
47. Parasuraman, Zeithaml, Berry. SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring



- Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retail* [Internet]. 1988;64(January):28. Disponible en: `c:%5CDocuments and Settings%5Ce8902872%5CDesktop%5Cdata disk%5CLibrary%5CCURRENT%5CEndNote%5CCATALOGUED + LINKED%5C01029.pdf`
48. Carmona, Leal. La teoría de los dos factores en la Satisfacción del cliente. *Investig Eur Dir y Econ la Empres* [Internet]. 1998;4(1):53–80. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
49. Benítez, Oliva, Delgado, Pereyra, Suárez, Leyva, et al. Análisis del grado de satisfacción alimentaria percibido por los pacientes en un hospital de tercer nivel. *Nutr Hosp*. 2016;33(6):1361–6.
50. Mejías, Torres, Veloz. Impacto de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente: un estudio de caso en un comedor universitario. *Copérnico*. 2012;8(16):38–46.
51. Hernández, Fernández, Baptista, Méndez, Mendoza. Metodología de la Investigación. I. Rocha Martínez M, editor. Vol. 6, McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V. México; 2014. 110, 152 p.
52. Antipodas. Coordenadas de Cuzco (Perú) con latitud y longitud [Internet]. [citado el 5 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.antipodas.net/coordenadaspais/peru/cusco.php>
53. BCRP Sucursal Cusco. Caracterización del Departamento de Cusco [Internet]. Banco Central de Reserva del Perú. 2022 [citado el 5 de julio de 2023]. p. 1,4. Disponible en: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Cusco/cusco-caracterizacion.pdf>
54. Pari, Llihua. Composición de dietas y nivel de satisfacción sobre servicio del comedor en estudiantes, sede central-Universidad Nacional de Huancavelica. 2015 [Internet]. Universidad Nacional de Huancavelica; 2015. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
55. García, Gamarra, Cruzado. Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes*



- Rev Investig en Ciencias la Educ. 2022;6(23):744–58.
56. Aranceta, Pérez, Dalmau, Gil, Lama, Martín, et al. El comedor escolar: situación actual y guía de recomendaciones. *An Pediatría*. 2008;69(1):72–88.
 57. Gil. Estrategias de calidad de servicios para incrementar la satisfacción de los clientes en el restaurante Doña Lucha. Universidad Señor de Sipán; 2019.
 58. Parra Castillo A, Morales Canedo LM, Medina Valencia MM. Relación entre los hábitos alimentarios y el rendimiento académico en estudiantes de universidades públicas y privadas de la localidad de Chapinero, Bogotá. *Perspect en Nutr Humana*. 2021;23(2):183–95.
 59. Luo X, Feng J, Yang Z, Huang Q, Lin J, Yang B, et al. omega-3 en dosis altas podría ser más superior que la dosis baja para los principales trastorno depresivo en el período de terapia inicial : un metanálisis en red. 2020;1–8.
 60. Torre, Real, Izcurdia, Pellicer, Copes. Comedor universitario saludable (igualdad en salud pública). *Cátedra Tecnol y Sanid los Aliment FCV-UNLP, La Plata, Buenos Aires, Argentina [Internet].* :10. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/126829/Resumen.pdf?sequence=1>
 61. Cusco ET. Toman la UNSAAC y piden tres mil cupos para el comedor [Internet]. *Diario El Tiempo Cusco*. 2023 [citado el 15 de julio de 2023]. p. 1. Disponible en: <https://eltiempocusco.pe/2023/toman-la-unsaac-y-piden-tres-mil-cupos-para-el-comedor/>



ANEXOS



Anexo A. Consentimiento informado para procedimiento de la encuesta

Consentimiento informado para participantes de Investigación

CALIDAD DE SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es proveer a los participantes en ésta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Karin Onofre Mesa, de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. El objetivo de este estudio es determinar la relación de la calidad de servicio del comedor universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar encuestas, esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recogerá será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario y la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento, durante su participación en él. Igualmente puede retirarse del proyecto e cualquier momento sin que esto lo perjudique en ninguna forma.

Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradezco su participación.

Yo acepto participar voluntariamente en ésta investigación conducida por Karin Onofre Mesa. He sido informado(a) que el objetivo de este estudio es determinar la relación de la calidad del servicio del comedor universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Me ha indicado también que tendré que responder encuestas lo cual durará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

De tener preguntas sobre mi participación en este estudio puedo contactar a Karin Onofre Mesa al teléfono celular N° 989691045.

Entiendo que una copia de ésta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al número de celular de la persona anteriormente mencionada y por ello firmo este consentimiento de forma voluntaria. Al firmar este consentimiento no renuncié a ninguno de mis derechos.

Firma del participante

Cusco.....de.....del 2022

Anexo B. Instrumentos utilizados para evaluar las variables de la investigación.

Instrumento SERVQUAL



Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Nutrición Humana

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

N°

Estimado estudiante:

El motivo de la siguiente encuesta es conocer la opinión respecto a la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La información se utilizará para fines meramente académicos. La encuesta es anónima, por lo que le invitamos a contestar con sinceridad.

Escuela profesional: _____ Edad: ____ Sexo: F M Fecha: __/__/__

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta de su preferencia. La valoración es la siguiente: **1** con la valoración mínima (totalmente en desacuerdo) y **7** la puntuación máxima (Totalmente de acuerdo).

N°	ÍTEM	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA						
		1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1.	El comedor cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.							
2.	Las instalaciones del comedor son visualmente atractivas.							
3.	El personal del comedor tiene una apariencia adecuada y pulcra.							
4.	¿Ud. Cree que el personal cuenta con carnet sanitario?							
5.	La comida servida es balanceada (Posee todos los grupos alimenticios necesarios).							
6.	Los utensilios (Bandeja y cubiertos) con los que se ingiere la comida son presentados con adecuado estado de limpieza.							
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD								
7.	Cuando tienes alguna queja y/o problema, el personal del comedor muestra sincero interés en solucionártelo.							
8.	El personal del comedor realiza bien el servicio desde la primera vez.							
9.	El menú servido es variado diariamente.							
10.	El comedor cumple con los horarios establecidos.							
11.	El personal del comedor le comunica cuando no va a prestar sus servicios y porqué							
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
12.	El comedor central le ofrece un servicio rápido.							
13.	Los empleados del comedor siempre están dispuestos a ayudarlo.							
14.	Los empleados del comedor le comunican oportunamente como es el proceso para ser servidos.							
15.	El personal que controla el acceso a las instalaciones garantiza correcto orden de entrada.							
16.	El personal del comedor siempre ha tenido tiempo para responder a sus inquietudes.							
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
17.	El comportamiento del personal del comedor le inspira confianza.							
18.	Los empleados del comedor son siempre amables con Usted.							
19.	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.							
20.	Se ofrece información detallada sobre el menú diario y normas en las instalaciones del comedor.							
21.	El menú servido en el comedor es elaborado por personal calificado (Nutricionista).							
DIMENSIÓN 5: EMPATIA								
22.	Los empleados del comedor le brindan una atención personalizada, de ser necesario.							
23.	El comedor central ofrece horarios de servicio convenientes a las necesidades de los estudiantes.							
24.	El personal del comedor se muestra perceptivo ante sus inquietudes y sugerencias.							
25.	El comedor comprende las necesidades alimenticias de sus estudiantes.							



Fuente: Encuesta SERVQUAL de la calidad del servicio del comedor universitario, tomado de Mejías *et al.* (50).

Instrumento de escala satisfacción sobre servicio del comedor



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Nº ____

Estimado estudiante:

El motivo de la siguiente encuesta es conocer tu opinión respecto a la satisfacción del servicio como usuario del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La información se utilizará para fines meramente académicos. La encuesta es anónima, por lo que le invitamos a contestar con sinceridad.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta de su preferencia. La valoración es la siguiente: 1 con la valoración mínima (totalmente en desacuerdo) y 5 la puntuación máxima (Totalmente de acuerdo).

N°	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PERSONAL QUE BRINDA EL SERVICIO						
1.	¿Considera usted que el personal que atiende muestra amabilidad, respeto y paciencia en todo momento en que brinda el servicio?					
2.	¿Considera usted el personal que brinda el servicio a los comensales respeta el orden de llegada?					
3.	El personal mantiene las medidas higiénicas en todo momento(gorra, mandilón y mascarilla)					
4.	¿Ud. Cree que el personal cuenta con carnet sanitario?					
DIMENSIÓN: DIETA ALIMENTICIA						
5.	Se cumplen los horarios establecidos por el establecimiento en el almuerzo según lo publicado					
6.	¿Usted cree que se cumple la programación de menús por el concesionario?					
7.	El almuerzo es distinto todos los días de la semana					
8.	La temperatura de la dieta durante el consumo es adecuada					
9.	¿Considera usted que el sabor y olor es agradable en cada una de las dietas preparadas?					
10.	¿La cantidad de ración servida en el almuerzo es adecuada y/o suficiente para usted?					
DIMENSIÓN: INSTALACIONES (INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO)						
11.	¿Considera usted que el ambiente donde come es adecuado?					
12.	¿Considera usted que el ambiente donde recepción sus alimentos es adecuado?					
13.	¿Considera usted que las sillas y mesas del comedor son suficientes para los comensales?					
14.	¿Considera que el ambiente donde comes se encuentra limpio?					
15.	La iluminación del comedor durante el consumo de los alimentos es adecuado					
16.	La ventilación es adecuado en los ambientes del comedor					
17.	¿Considera usted que el comedor cuenta con servicios higiénicos limpios y adecuados para su uso?					
18.	Considera usted que la cantidad de lavamanos es suficiente para la cantidad de comensales					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Fuente: Encuesta de la satisfacción del servicio del comedor universitario, tomado de Pari *et al.* (54).



Anexo C. Análisis de fiabilidad de los instrumentos

a. Estadísticos de fiabilidad del instrumento SERVQUAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	25

b. Estadísticos de fiabilidad del instrumento de satisfacción del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	18



Anexo D Tablas según dimensión de las variables de estudio

Tabla 16

Elementos Tangibles

Ítems	f	%
1. El comedor cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.	Totalmente en desacuerdo	11 7,0
	En desacuerdo	15 9,6
	Algo en desacuerdo	43 27,4
	Indeciso	56 35,7
	Algo de acuerdo	17 10,8
	De acuerdo	11 7,0
	Totalmente de acuerdo	4 2,5
Total	157 100,0	
2. Las instalaciones del comedor son visualmente atractivas.	Totalmente en desacuerdo	3 1,9
	En desacuerdo	10 6,4
	Algo en desacuerdo	33 21,0
	Indeciso	49 31,2
	Algo de acuerdo	39 24,8
	De acuerdo	16 10,2
	Totalmente de acuerdo	7 4,5
Total	157 100,0	
3. El personal del comedor tiene una apariencia adecuada y pulcra.	Totalmente en desacuerdo	2 1,3
	En desacuerdo	3 1,9
	Algo en desacuerdo	13 8,3
	Indeciso	22 14,0
	Algo de acuerdo	58 36,9
	De acuerdo	37 23,6
	Totalmente de acuerdo	22 14,0
Total	157 100,0	



4. La comida brindada en el comedor luce apetitosa.	Totalmente en desacuerdo	0	,0
	En desacuerdo	5	3,2
	Algo en desacuerdo	20	12,7
	Indeciso	25	15,9
	Algo de acuerdo	41	26,1
	De acuerdo	45	28,7
	Totalmente de acuerdo	21	13,4
Total		157	100,0
5. La comida servida es balanceada (Posee todos los grupos alimenticios necesarios).	Totalmente en desacuerdo	2	1,3
	En desacuerdo	4	2,5
	Algo en desacuerdo	7	4,5
	Indeciso	30	19,1
	Algo de acuerdo	33	21,0
	De acuerdo	54	34,4
	Totalmente de acuerdo	27	17,2
Total		157	100,0
6. Los utensilios (Bandeja y cubiertos) con los que se ingiere la comida son presentados con adecuado estado de limpieza.	Totalmente en desacuerdo	3	1,9
	En desacuerdo	6	3,8
	Algo en desacuerdo	20	12,7
	Indeciso	36	22,9
	Algo de acuerdo	43	27,4
	De acuerdo	40	25,5
	Totalmente de acuerdo	9	5,7
Total		157	100,0

Fuente: Encuesta Servqual.

En lo que respecta a elementos tangibles se tiene como resultado lo siguiente: en un 35.7% de los estudiantes opina indecisión ante las máquinas y equipos de apariencia modera, de igual manera ante las instalaciones moderna del comedor universitario en un 31.2%. Mientras que para el personal si tiene una apariencia pulcra y adecuada se tiene que un 36.9% está algo de acuerdo. Respecto a lo apetitoso de las preparaciones de los alimentos

un 28.7% de estudiantes está de acuerdo con ello. De similar apreciación se tiene respecto a la comida servida con todos los grupos alimenticios con un 34.4% y por último lo que respecta a los utensilios con los que se ingiere la comida son presentados con adecuado estado de limpieza un 27.4% de estudiantes lo percibe con algo de acuerdo.

Tabla 17

Confiabilidad

Ítems		f	%
7. Cuando tienes alguna queja y/o problema, el personal del comedor muestra sincero interés en solucionártelo.	Totalmente en desacuerdo	14	8,9
	En desacuerdo	16	10,2
	Algo en desacuerdo	19	12,1
	Indeciso	46	29,3
	Algo de acuerdo	37	23,6
	De acuerdo	18	11,5
	Totalmente de acuerdo	7	4,5
	Total	157	100,0
8. El personal del comedor realiza bien el servicio desde la primera vez.	Totalmente en desacuerdo	2	1,3
	En desacuerdo	7	4,5
	Algo en desacuerdo	21	13,4
	Indeciso	43	27,4
	Algo de acuerdo	45	28,7
	De acuerdo	33	21,0
	Totalmente de acuerdo	6	3,8
	Total	157	100,0
9. El menú servido es variado diariamente.	Totalmente en desacuerdo	0	,0
	En desacuerdo	3	1,9
	Algo en desacuerdo	10	6,4
	Indeciso	27	17,2
	Algo de acuerdo	41	26,1
	De acuerdo	41	26,1



	Totalmente de acuerdo	35	22,3
	Total	157	100,0
	Totalmente en desacuerdo	1	,6
	En desacuerdo	3	1,9
	Algo en desacuerdo	6	3,8
10. El comedor cumple con los horarios establecidos.	Indeciso	41	26,1
	Algo de acuerdo	36	22,9
	De acuerdo	45	28,7
	Totalmente de acuerdo	25	15,9
	Total	157	100,0
	Totalmente en desacuerdo	2	1,3
	En desacuerdo	2	1,3
11. El personal del comedor le comunica cuando no va a prestar sus servicios y porqué	Algo en desacuerdo	18	11,5
	Indeciso	20	12,7
	Algo de acuerdo	31	19,7
	De acuerdo	37	23,6
	Totalmente de acuerdo	47	29,9
	Total	157	100,0

Fuente: Encuesta Servqual

Los resultados de esta dimensión de Confiabilidad, se tiene los siguientes resultados: en lo que respecta a cuando tiene alguna inquietud, problema, el personal del comedor muestra sincero interés en solucionarlo, un 29.3% de estudiantes percibe indecisión frente a esta situación. Por otro lado, respecto a la rapidez del personal desde un inicio un 28.7% está de algo de acuerdo. De similar manera se aprecia ante la variedad del menú servido con un 26.1% algo de acuerdo y de acuerdo. De similar manera, un 28.7% está de acuerdo con el cumplimiento de horarios establecidos. Mientras a lo que respecta a cuando el comedor no va prestar sus servicios comunica a tiempo un 29.9% de estudiantes lo percibe como totalmente de acuerdo.

Tabla 18

Capacidad de respuesta

Ítems		f	%
12. El comedor central le ofrece un servicio rápido.	Totalmente en desacuerdo	1	,6
	En desacuerdo	4	2,5
	Algo en desacuerdo	9	5,7
	Indeciso	35	22,3
	Algo de acuerdo	55	35,0
	De acuerdo	34	21,7
	Totalmente de acuerdo	19	12,1
	Total	157	100,0
13. Los empleados del comedor siempre están dispuestos a ayudarlo.	Totalmente en desacuerdo	3	1,9
	En desacuerdo	6	3,8
	Algo en desacuerdo	16	10,2
	Indeciso	41	26,1
	Algo de acuerdo	40	25,5
	De acuerdo	38	24,2
	Total	157	100,0
14. Los empleados del comedor le comunican oportunamente como es el proceso para ser servidos.	Totalmente en desacuerdo	7	4,5
	En desacuerdo	10	6,4
	Algo en desacuerdo	26	16,6
	Indeciso	43	27,4
	Algo de acuerdo	32	20,4
	De acuerdo	29	18,5
	Total	157	100,0
15. El personal que controla el acceso a las instalaciones garantiza correcto orden de entrada.	Totalmente en desacuerdo	0	,0
	En desacuerdo	5	3,2
	Algo en desacuerdo	16	10,2
	Indeciso	32	20,4



	Algo de acuerdo	43	27,4
	De acuerdo	43	27,4
	Totalmente de acuerdo	18	11,5
	Total	157	100,0
	Totalmente en desacuerdo	6	3,8
	En desacuerdo	11	7,0
16. El personal del comedor siempre ha tenido tiempo para responder a sus inquietudes.	Algo en desacuerdo	23	14,6
	Indeciso	40	25,5
	Algo de acuerdo	43	27,4
	De acuerdo	31	19,7
	Totalmente de acuerdo	3	1,9
	Total	157	100,0

Fuente: Encuesta Servqual

En lo que respecta a la dimensión de Capacidad de Respuesta, se tiene los siguientes resultados: Con lo que respecta a una atención rápida en el comedor un 35% de estudiantes está algo de acuerdo. Mientras que la percepción de la disposición del personal un 26.1% de estudiantes se muestra indeciso. De similar manera se aprecia con indecisión con un 27.4% frente a la comunicación del proceso de servido de los alimentos. Por otro lado, se observa que frente a la actividad que realiza el personal que garantiza un adecuado orden al ingreso al comedor, un 27.4% está algo de acuerdo y de acuerdo. De igual manera lo que respecta al tiempo del personal para responder a inquietudes se está algo de acuerdo con un 27.4%.

Tabla 19*Seguridad*

Ítems	f	%
17. El comportamiento del personal del comedor le inspira confianza.	Totalmente en desacuerdo	4 2,5
	En desacuerdo	9 5,7
	Algo en desacuerdo	17 10,8
	Indeciso	46 29,3
	Algo de acuerdo	34 21,7
	De acuerdo	35 22,3
	Totalmente de acuerdo	12 7,6
Total	157 100,0	
18. Los empleados del comedor son siempre amables con Usted.	Totalmente en desacuerdo	5 3,2
	En desacuerdo	3 1,9
	Algo en desacuerdo	20 12,7
	Indeciso	44 28,0
	Algo de acuerdo	35 22,3
	De acuerdo	32 20,4
	Totalmente de acuerdo	18 11,5
Total	157 100,0	
19. El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	Totalmente en desacuerdo	2 1,3
	En desacuerdo	5 3,2
	Algo en desacuerdo	23 14,6
	Indeciso	53 33,8
	Algo de acuerdo	37 23,6
	De acuerdo	25 15,9
	Totalmente de acuerdo	12 7,6
Total	157 100,0	
20. Se ofrece información detallada sobre el menú diario y normas en las instalaciones del comedor.	Totalmente en desacuerdo	6 3,8
	En desacuerdo	9 5,7
	Algo en desacuerdo	28 17,8
	Indeciso	37 23,6



	Algo de acuerdo	44	28,0
	De acuerdo	23	14,6
	Totalmente de acuerdo	10	6,4
	Total	157	100,0
	Totalmente en desacuerdo	3	1,9
	En desacuerdo	4	2,5
21. El menú servido en el comedor es elaborado por personal calificado (Nutricionista).	Algo en desacuerdo	19	12,1
	Indeciso	23	14,6
	Algo de acuerdo	50	31,8
	De acuerdo	34	21,7
	Totalmente de acuerdo	24	15,3
	Total	157	100,0

Fuente: Encuesta Servqual

En lo que respecta a dimensión de Seguridad se tiene lo siguiente: Lo que respecta a la confianza que brinda el personal, se tiene que 29.3% de estudiantes indecisos frente a esta pregunta. De similar manera se observa con un 28% de indecisos con lo que respecta a la amabilidad del personal con los estudiantes como también con los conocimientos que tiene el personal para responder a inquietudes con 33.8%. Por otro lado, lo que respecta a información de las preparaciones y normas del comedor el 28.0% de estudiantes esta algo de acuerdo. De similar manera se tiene percepción con lo que respecta a si el menú es preparado por un profesional estudiado en la materia con un 31.8%.

Tabla 20*Empatía*

Ítems		f	%
22. Los empleados del comedor le brindan una atención personalizada, de ser necesario.	Totalmente en desacuerdo	7	4,5
	En desacuerdo	12	7,6
	Algo en desacuerdo	26	16,6
	Indeciso	35	22,3
	Algo de acuerdo	40	25,5
	De acuerdo	31	19,7
	Totalmente de acuerdo	6	3,8
Total		157	100,0
23. El comedor central ofrece horarios de servicio convenientes a las necesidades de los estudiantes.	Totalmente en desacuerdo	5	3,2
	En desacuerdo	3	1,9
	Algo en desacuerdo	22	14,0
	Indeciso	37	23,6
	Algo de acuerdo	37	23,6
	De acuerdo	36	22,9
	Totalmente de acuerdo	17	10,8
Total		157	100,0
24. El personal del comedor se muestra perceptivo ante sus inquietudes y sugerencias.	Totalmente en desacuerdo	6	3,8
	En desacuerdo	11	7,0
	Algo en desacuerdo	25	15,9
	Indeciso	38	24,2
	Algo de acuerdo	39	24,8
	De acuerdo	32	20,4
Totalmente de acuerdo	6	3,8	
Total		157	100,0
25. El comedor comprende las necesidades alimenticias de sus estudiantes.	Totalmente en desacuerdo	4	2,5
	En desacuerdo	3	1,9
	Algo en desacuerdo	21	13,4
	Indeciso	29	18,5



Algo de acuerdo	48	30,6
De acuerdo	32	20,4
Totalmente de acuerdo	20	12,7
Total	157	100,0

Fuente: Encuesta Servqual

La dimensión empatía tiene como resultados lo siguiente: Un 25.5% está algo de acuerdo con la atención personalizada de ser necesario. Con lo que respecta se observa similar resultado con lo que respecta a los horarios de acorde a las necesidades de los estudiantes con un 23.6% algo de acuerdo e indeciso. Por otro lado, con lo que respecta al personal con ser perceptivos a preguntas y sugerencias el 24.8% está algo de acuerdo. De similar manera se obtuvo que un 30.6% también está algo de acuerdo con que el servicio del comedor comprende las necesidades alimenticias de sus estudiantes.

Tabla 21

Personal que brinda el servicio

Ítems		f	%
1. ¿Considera usted que el personal que atiende muestra amabilidad, respeto y paciencia en todo momento en que brinda el servicio?	Totalmente en desacuerdo	3	1,9
	En desacuerdo	17	10,8
	Indeciso	43	27,4
	De acuerdo	74	47,1
	Totalmente de acuerdo	20	12,7
	Total	157	100,0
2. ¿Considera usted el personal que brinda el servicio a los comensales respeta el orden de llegada?	Totalmente en desacuerdo	3	1,9
	En desacuerdo	11	7,0
	Indeciso	15	9,6
	De acuerdo	84	53,5
	Totalmente de acuerdo	44	28,0
	Total	157	100,0
3. El personal mantiene las medidas higiénicas en todo	Totalmente en desacuerdo	5	3,2



momento (gorra, mandilón y mascarilla)	En desacuerdo	10	6,4
	Indeciso	22	14,0
	De acuerdo	70	44,6
	Totalmente de acuerdo	50	31,8
	Total	157	100,0
4. ¿Ud. Cree que el personal cuenta con carnet sanitario?	Totalmente en desacuerdo	5	3,2
	En desacuerdo	7	4,5
	Indeciso	54	34,4
	De acuerdo	66	42,0
	Totalmente de acuerdo	25	15,9
Total	157	100,0	

Fuente: escala de satisfacción sobre servicio del comedor

En lo que respecta a la satisfacción referente a la dimensión del personal que brinda servicio, se observa que un 47.1% está de acuerdo con la atención con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal hacia los estudiantes. De similar manera un 53.5% está de acuerdo con que el personal respeta el orden de llegada de los comensales al comedor. Como también un 44.6% de estudiantes está de acuerdo con las medidas de higiene del personal y también los estudiantes perciben en un 42% que el personal cuenta con un carnet de sanidad.

Tabla 22

Dieta alimenticia

Ítems		f	%
5. Se cumplen los horarios establecidos por el establecimiento en el almuerzo según lo publicado	Totalmente en desacuerdo	3	1,9
	En desacuerdo	10	6,4
	Indeciso	25	15,9
	De acuerdo	77	49,0
	Totalmente de acuerdo	42	26,8
Total		157	100,0



6. ¿Usted cree que se cumple la programación de menús por el concesionario?	Totalmente en desacuerdo	1	,6
	En desacuerdo	13	8,3
	Indeciso	44	28,0
	De acuerdo	85	54,1
	Totalmente de acuerdo	14	8,9
Total		157	100,0
7. El almuerzo es distinto todos los días de la semana	Totalmente en desacuerdo	11	7,0
	En desacuerdo	10	6,4
	Indeciso	31	19,7
	De acuerdo	71	45,2
	Totalmente de acuerdo	34	21,7
Total		157	100,0
8. La temperatura de la dieta durante el consumo es adecuada	Totalmente en desacuerdo	2	1,3
	En desacuerdo	19	12,1
	Indeciso	40	25,5
	De acuerdo	69	43,9
	Totalmente de acuerdo	27	17,2
Total		157	100,0
9. ¿Considera usted que el sabor y olor es agradable en cada una de las dietas preparadas?	Totalmente en desacuerdo	5	3,2
	En desacuerdo	19	12,1
	Indeciso	25	15,9
	De acuerdo	66	42,0
	Totalmente de acuerdo	42	26,8
Total		157	100,0
10. ¿La cantidad de ración servida en el almuerzo es adecuada y/o suficiente para usted?	Totalmente en desacuerdo	6	3,8
	En desacuerdo	9	5,7
	Indeciso	22	14,0
	De acuerdo	71	45,2
	Totalmente de acuerdo	49	31,2
Total		157	100,0

Fuente: Escala de satisfacción sobre servicio del comedor

En lo que respecta a la satisfacción en la dimensión de dieta alimenticia, se observa que un 49% está de acuerdo con el horario de atención de los tiempos de comida. De similar manera con respecto al cumplimiento de la programación de menú con un 54.1%. Con respecto a la variedad de las preparaciones un 45.2% está de acuerdo, por lo que respecta a la temperatura de las preparaciones un 43.9% de estudiantes está de acuerdo. Con lo que respecta a las propiedades organolépticas de las preparaciones un 42.0% está de acuerdo con ello. Por otro lado, un 45.2% de estudiantes está de acuerdo con la cantidad servida en el tiempo de comida del almuerzo.

Tabla 23*Instalaciones (Infraestructura y mobiliario)*

Ítems		f	%
11. ¿Considera usted que el ambiente donde come es adecuado?	Totalmente en desacuerdo	3	1,9
	En desacuerdo	13	8,3
	Indeciso	28	17,8
	De acuerdo	75	47,8
	Totalmente de acuerdo	38	24,2
Total		157	100,0
12. ¿Considera usted que el ambiente donde receptiona sus alimentos es adecuado?	Totalmente en desacuerdo	3	1,9
	En desacuerdo	11	7,0
	Indeciso	24	15,3
	De acuerdo	79	50,3
	Totalmente de acuerdo	40	25,5
Total		157	100,0
13. ¿Considera usted que las sillas y mesas del comedor son suficientes para los comensales?	Totalmente en desacuerdo	13	8,3
	En desacuerdo	21	13,4
	Indeciso	40	25,5
	De acuerdo	60	38,2
	Totalmente de acuerdo	23	14,6



	Total	157	100,0
14. ¿Consideras que el ambiente donde comes se encuentra limpio?	Totalmente en desacuerdo	4	2,5
	En desacuerdo	10	6,4
	Indeciso	43	27,4
	De acuerdo	76	48,4
	Totalmente de acuerdo	24	15,3
	Total	157	100,0
15. La iluminación del comedor durante el consumo de los alimentos es adecuado	Totalmente en desacuerdo	5	3,2
	En desacuerdo	12	7,6
	Indeciso	25	15,9
	De acuerdo	83	52,9
	Totalmente de acuerdo	32	20,4
	Total	157	100,0
16. La ventilación es adecuado en los ambientes del comedor	Totalmente en desacuerdo	6	3,8
	En desacuerdo	16	10,2
	Indeciso	40	25,5
	De acuerdo	74	47,1
	Totalmente de acuerdo	21	13,4
	Total	157	100,0
17. ¿Considera usted que el comedor cuenta con servicios higiénicos limpios y adecuados para su uso?	Totalmente en desacuerdo	13	8,3
	En desacuerdo	9	5,7
	Indeciso	62	39,5
	De acuerdo	56	35,7
	Totalmente de acuerdo	17	10,8
	Total	157	100,0
18. Considera usted que la cantidad de lavamanos es suficiente para la cantidad de comensales	Totalmente en desacuerdo	8	5,1
	En desacuerdo	21	13,4
	Indeciso	44	28,0
	De acuerdo	57	36,3
	Totalmente de acuerdo	27	17,2
	Total	157	100,0

Fuente: Escala de satisfacción sobre servicio del comedor

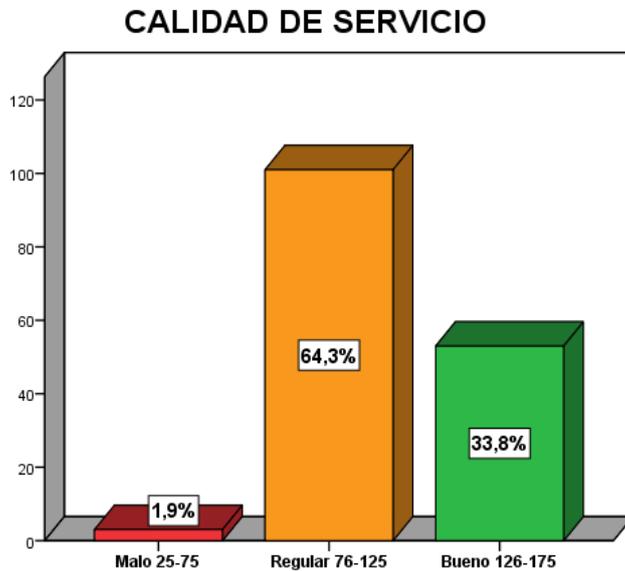


En la dimensión de instalaciones que tiene referencia en la infraestructura e inmobiliario se puede observar los siguientes datos: un 47.8% está de acuerdo con el área donde se alimentan los estudiantes y específicamente 50.3% está de acuerdo con el área de recepción de alimentos. Respecto a la suficiencia de mesas y sillas del comedor un 38.2% está de acuerdo. Por otro lado, en lo que respecta a la limpieza del ambiente un 48.4% está de acuerdo. Un 52.9% de estudiantes está de acuerdo con la iluminación donde se brinda los alimentos. Un 47.1% está de acuerdo con la ventilación en las áreas del comedor. Sin embargo, en lo que respecta a servicios higiénicos y adecuados para su uso, se presenta una indecisión de 35.7% de estudiantes. Por otro lado, un 36.3% de comensales indica estar de acuerdo con la cantidad de lavatorios.

Anexo D. Figuras de ambas variables estudiadas

Figura 1

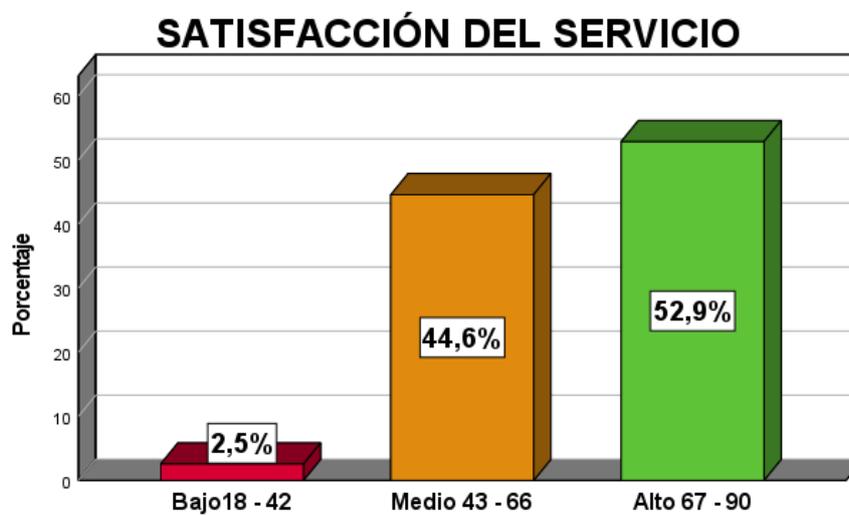
Calidad de servicio



Fuente: Elaboración por parte del autor, en base a los datos obtenidos.

Figura 2

Satisfacción de los estudiantes



Fuente: Elaboración por parte del autor, en base a los datos obtenidos.

Anexo E. Evidencias del estudio

Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Biología

N° 43

Estimado estudiante:

El motivo de la siguiente encuesta es conocer tu opinión respecto a la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La información se utilizará para fines meramente académicos. La encuesta es anónima, por lo que le invitamos a contestar con sinceridad.

E. Profesional: Biología Edad: 21 años Sexo: F M Fecha: 29.12.22

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta de su preferencia. La valoración es la siguiente: (1) con la valoración mínima y (7) la puntuación máxima.

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	6	7
1	El comedor cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.			X				
2	Las instalaciones del comedor son visualmente atractivas.					X		
3	El personal del comedor tiene una apariencia adecuada y pulcra.					X		
4	La comida brindada en el comedor luce apetitosa.						X	
5	La comida servida es balanceada (Posee todos los grupos alimenticios necesarios).							X
6	Los utensilios (Bandejas y cubiertos) con los que se sirve la comida son presentados con adecuado estado de limpieza.	X						
7	Cuando tienes alguna queja y/o problema, el personal del comedor muestra sereno interés en solucionarlas.	X						
8	El personal del comedor realiza bien el servicio desde la primera vez.				X			
9	El menú servido es variado diariamente.							X
10	El comedor cumple con los horarios establecidos.							X
11	El personal del comedor te comunica cuando no va a prestar sus servicios y por qué.				X			
12	El comedor central te ofrece un servicio rápido.							X
13	Los empleados del comedor siempre están dispuestos a ayudarte.			X				
14	Los empleados del comedor te comunican oportunamente como es el proceso para ser servido.		X					
15	El personal que controla el acceso a las instalaciones garantiza correcto orden de entrada.							X
16	El personal del comedor siempre ha tenido tiempo para responder a sus inquietudes.						X	
17	El comportamiento del personal del comedor te inspira confianza.							X
18	Los empleados del comedor son siempre amables con Usted.				X			
19	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					X		
20	Se ofrece información detallada sobre el menú diario y normas en las instalaciones del comedor.				X			
21	El menú servido en el comedor es elaborado por personal calificado (Nutricionista).					X		
22	Los empleados del comedor le brindan una atención personalizada, de ser necesario.		X					
23	El comedor central ofrece horarios de servicio convenientes a las necesidades de los estudiantes.			X				
24	El personal del comedor se muestra receptivo ante sus inquietudes y sugerencias.						X	
25	El comedor comprende las necesidades alimenticias de sus estudiantes.				X			

¡Gracias por su colaboración!

Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Biología

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
N° 5

Estimado estudiante:

El motivo de la siguiente encuesta es conocer tu opinión respecto a la satisfacción del servicio como usuario del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La información se utilizará para fines meramente académicos. La encuesta es anónima, por lo que le invitamos a contestar con sinceridad.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta de su preferencia. La valoración es la siguiente: 1 con la valoración mínima (totalmente en desacuerdo) y 5 la puntuación máxima (Totalmente de acuerdo).

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PERSONAL QUE BRINDA EL SERVICIO						
1	¿Considera usted que el personal que atiende muestra amabilidad, respeto y paciencia en todo momento en que brinda el servicio?			X		
2	¿Considera usted el personal que brinda el servicio a los comedores respeta el orden de llegada?		X			
3	El personal mantiene las medidas higiénicas en todo momento (guato, mascarilla y mascarilla).		X			
4	¿Ud. Cree que el personal cuenta con carnet sanitario?		X			
DIMENSIÓN: DIETA ALIMENTICIA						
5	Se cumplen los horarios establecidos por el establecimiento en el momento según lo publicado.		X			
6	¿Usted cree que se cumple la programación de menús por el establecimiento?			X		
7	El almuerzo es servido todos los días de la semana.				X	
8	La temperatura de la dieta durante el consumo es adecuada.				X	
9	¿Considera usted que el sabor y olor es agradable en cada una de las dietas preparadas?					X
10	¿La cantidad de ración servida en el almuerzo es adecuada y/o suficiente para usted?			X		
DIMENSIÓN: INSTALACIONES (INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO)						
11	¿Considera usted que el ambiente donde come es adecuado?		X			
12	¿Considera usted que el ambiente donde se prepara una alimentación es adecuado?			X		
13	¿Considera usted que las sillas y mesas del comedor son adecuadas para los comedores?			X		
14	¿Considera que el ambiente donde come es conveniente siempre?				X	
15	La iluminación del comedor durante el consumo de los alimentos es adecuada.					X
16	La ventilación es adecuada en los ambientes del comedor.					X
17	¿Considera usted que el comedor cuenta con servicios higiénicos limpios y adecuados para su uso?					X
18	Considera usted que la cantidad de lavamanos es suficiente para la cantidad de comensales.					X

¡Muchas gracias por su colaboración!



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Karin Onofre Mesa
identificado con DNI 74450050 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Nutrición Humana

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ Calidad de servicio del comedor universitario y su relación en la
satisfacción de estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2022
” Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 24 de enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Karin Onofre Mesa
identificado con DNI 74450050 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Nutrición Humana

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

"Calidad de servicio del comedor universitario y su relación en la satisfacción de estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 24 de enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella