



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela Profesional de Trabajo Social**

**Calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la  
Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social**

**Autoras**

**Imelda Akemi Joo Mendoza**

**Ana Lucia Salazar Garcia**

**Asesora**

**Dra. Maritza Isabel Martinez Loli**

**Huacho - Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

*"Año de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

### INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Imelda Akemi Joo Mendoza	76136968	05 de febrero del 2024
Ana Lucia Salazar Garcia	76216074	05 de febrero del 2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Maritza Isabel Martínez Loli	15606250	0000-0002-5049-7487
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Olimpia Martha Camarena Lino	15582569	0000-0002-0250-2528
Dra. Haydee del Rosario Ramos Pacheco	15612688	0000-0003-3094-884X
Dra. Hugo Teodoro Rojas Carranza	15609856	0000-0002-2461-6040

# Calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>21%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>4%</b> PUBLICACIONES	<b>12%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

**Calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la  
Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023**

**Línea de Investigación: Ciencias Sociales Interdisciplinarias**

---

Dra. Maritza Isabel Martínez Loli

**Asesor**

---

Dra. Olimpia Martha Camarena Lino

**Presidente**

---

Dra. Haydee del Rosario Ramos Pacheco

**Secretario**

---

Dr. Hugo Teodoro Rojas Carranza

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mis padres por guiarme y acompañarme en este recorrido, por ser una motivación constante para seguir trabajando con esfuerzo y dedicación, a mis pequeños sobrinos por sacarme alegrías, animarme y ser mi impulso por mejorar a ser un ejemplo para ellos.

*Ana Lucia Salazar García*

A mis padres, hermana y abuelos que siempre me acompañaron en los buenos y malos momentos, por ser una fuente de coraje, valentía y perseverancia, también por sus buenos consejos y su cariño incondicional. Gracias por ser mi motor.

*Imelda Akemi Joo Mendoza*

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra casa superior de estudios, la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión por formarnos profesionalmente y por permitirnos trabajar la investigación.

A nuestros diversos docentes, por las enseñanzas impartidas durante los años de formación profesional.

A las autoridades presentes por facilitarnos la información pertinente durante el proceso de investigación de nuestra tesis.

A la Dra. Maritza Isabel Martínez Loli, por ser nuestra asesora y brindarnos el soporte y la confianza por lograr nuestro objetivo de licenciadas.

A nuestro equipo de jurados por sus aportes para mejorar la investigación.

Por último, a los beneficiarios del comedor universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por tener disposición de participar respondiendo nuestro instrumento de manera voluntaria y hacer posible obtener los resultados para nuestra investigación.

*Imelda Akemi Joo Mendoza*

*Ana Lucia Salazar Garcia*



**ÍNDICE**

DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14

**Capítulo I****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Descripción de la realidad problemática .....	17
1.2 Formulación del problema.....	19
1.2.1	Problema
general.....	19
1.2.2	Problemas
específicos.....	20
1.3 Objetivos de la investigación.....	20
1.3.1 Objetivo general.....	20
1.3.2 Objetivos específicos.....	20
1.4 Justificación .....	21
1.5 Delimitaciones de estudio.....	22

**Capítulo II****MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1 Investigaciones internacionales .....	23
2.1.2 Investigaciones nacionales .....	24
2.2 Bases teóricas .....	26
2.3 Bases filosóficas .....	31
2.4 Definición de términos básicos.....	32
2.5 Hipótesis de investigación.....	33
2.5.1 Hipótesis general .....	33
2.5.2 Hipótesis específicas .....	33
2.6 Operacionalización de las variables .....	33

**Capítulo III****METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico.....	35
3.1.1 Tipo de Investigación.....	33
3.1.2. Nivel de Investigación.....	33
3.1.3 Diseño de Investigación.....	33
3.1.4 Enfoque de Investigación.....	33
3.2 Población y muestra .....	36
3.2.1 Población .....	36
3.2.2 Muestra.....	36
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	37
3.4 Técnicas para el procedimiento de la información .....	39

#### **Capítulo IV**

#### **RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados .....	41
4.2 Contratación de hipótesis.....	49

#### **Capítulo V**

#### **DISCUSIÓN**

5.1 Discusión de resultados .....	50
-----------------------------------	----

#### **Capítulo VI**

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones.....	52
6.2 Recomendaciones .....	53

#### **REFERENCIAS .....**

7.1 Fuentes documentales.....	55
7.2 Fuentes bibliográficas.....	57
7.3 Fuentes hemerográficas .....	57
7.4 Fuentes electrónicas.....	57

#### **ANEXOS**

01 Matriz de consistencia .....	58
02. Instrumentos para la toma de datos .....	60
03. Trabajo estadístico desarrollado .....	62
04. Evidencia fotográfica.....	62

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Modelo Servqual de Parasuraman, Berry y Zeithmanl .....	28
<b>Figura 2.</b> Modelo Nórdico de Gronroos .....	29
<b>Figura 3.</b> Representación del aspecto género, edad, y facultad.....	42
<b>Figura 4.</b> Tiempo percibiendo el servicio del comedor .....	43
<b>Figura 5.</b> Representación de la variable calidad de servicio .....	44
<b>Figura 6.</b> Representación de la dimensión elementos tangibles .....	45
<b>Figura 7.</b> Representación de la dimensión fiabilidad .....	46
<b>Figura 8.</b> Representación de la dimensión capacidad de respuesta .....	47
<b>Figura 9.</b> Representación de la dimensión seguridad .....	48
<b>Figura 10.</b> Representación de la dimensión empatía .....	49

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Representación del aspecto género, edad, y facultad.....	41
<b>Tabla 2.</b> Tiempo percibiendo el servicio del comedor .....	42
<b>Tabla 3.</b> Niveles de la variable calidad de servicio .....	44
<b>Tabla 4.</b> Niveles de la dimensión elementos tangibles .....	45
<b>Tabla 5.</b> Niveles de la dimensión fiabilidad.....	45
<b>Tabla 6.</b> Niveles de la dimensión capacidad de respuesta .....	46
<b>Tabla 7.</b> Niveles de la dimensión seguridad .....	47
<b>Tabla 8.</b> Niveles de la dimensión empatía .....	48

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.

**Métodos:** Es un estudio de tipo básica, descriptivo, no experimental, transversal y cuantitativo. La población se encuentra constituida por 2533 estudiantes beneficiarios del servicio del comedor universitario de la UNJFSC y una muestra probabilística de 334 comensales del I al X ciclo de las 13 facultades universitarias. Se utilizó el cuestionario de medición del Modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry.

**Resultados:** Se logró calificar que la calidad de servicio alimentario se encuentra con una percepción media con 65%, nivel alto 32%, y nivel bajo 3%, esto significa que los comensales consideran aceptable la calidad de servicio, pero con debilidades por mejorar en cuanto a sus elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. **Conclusión:** Al obtener los resultados aplicados a los beneficiarios del comedor universitario, se determinó una calidad de servicio alimentario de nivel medio, por lo que necesita profundizar más la investigación para proponer mejoras en el servicio alimentario.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, comedor universitario, estudiantes universitarios.

### **Abstract**

**Objective:** Determine the quality of food service in student beneficiaries of the dining hall of the José Faustino Sánchez Carrión National University, Huacho, 2023. **Methods:** It is a basic, descriptive, non-experimental, transversal and quantitative study. The population is made up of 2,533 students who benefit from the UNJFSC university dining room service and a probabilistic sample of 334 diners from the I to the X cycle of the 13 university faculties. The measurement questionnaire of the Servqual Model by Parasuraman, Zeithaml and Berry was used. **Results:** It has been possible to qualify that the quality of food service has a medium perception with 65%, high level 32%, and low level 3%, this means that diners consider the quality of service acceptable, but with weaknesses to improve in terms of its tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. **Conclusion:** By obtaining the results applied to the beneficiaries of the university cafeteria, a medium-level food service quality was determined, which is why further research is needed to propose improvements in the food service.

**Keywords:** Service quality, university dining room, university students.

## INTRODUCCIÓN

La tesis nombrada Calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023, posee por finalidad determinar la calidad de servicio alimentario en nuestra casa superior de estudio, motivo por el que se realizó la investigación de acuerdo al modelo Servqual a través de cinco componentes de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según el autor Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993).

En cuanto a la observación directa y análisis estadístico, se logró conocer una serie de hechos relacionados a la investigación preliminar. Asimismo, estudiar la calidad del servicio alimentario en un contexto universitario, permite evaluar su funcionamiento, organización, sistemas, su viabilidad y proponer mejoras en beneficio del propio servicio y los comensales, considerado un programa nutricional a nivel nacional en las universidades. Por la cual, se encuentra orientada a responder a la necesidad nutricional del estudiante universitario con carencias económicas, y disminuir el bajo rendimiento, la deserción universitaria, enfermedades, entre otros problemas.

La calidad de servicio definitivamente tiene un enfoque directo a la satisfacción que se percibe al momento de obtener el servicio, lo cual permite exponer resultados positivos como negativos durante el consumo, generando nuevas expectativas o conformándose con el servicio. Esto permite además considerar a este servicio como un derecho que le asiste al estudiante y debe tener calidad como una contribución en la formación profesional y académica del estudiante que se beneficia.

En este sentido, hemos planteado la presente investigación a través de los siete capítulos:

El **Capítulo I**.- Se describió el planteamiento del problema en relación con calidad de servicio del comedor universitario, de igual forma la formulación del problema, la presentación de los objetivos, justificación y delimitación del estudio.

El **Capítulo II.**- Se propone el marco teórico y los antecedentes de estudio recopilados nacionales e internacionales; así mismo los fundamentos teóricos y filosóficos, definiciones de conceptos, formulación de hipótesis y la operacionalización de variables. 15

El **Capítulo III.**- Se establece la metodología de investigación, indicando el diseño metodológico: tipo, nivel, diseño, enfoque, población, y muestra de la investigación; así como métodos de recolección de datos y procesamiento de información.

El **Capítulo IV.**- Se expone los resultados obtenidos del estudio comprendidos en figuras y tablas, representando los niveles de la calidad de servicio en la interpretación, y análisis descriptivo obtenidos como producto de la aplicación del instrumento de medición.

El **Capítulo V.**- Se demuestra la discusión de este estudio con otros estudios que se encuentren en relacionados en antecedentes.

El **Capítulo VI.** - Se dio a conocer las conclusiones finales y recomendaciones que permitirá proponer nuestras estrategias que sean de soporte para mejorar la calidad de servicio.

El **Capítulo VII.**- Se establece diversas fuentes para respaldar la investigación: fuente documental, fuente bibliográfica, fuente hemerográfica y fuente electrónica.

En la parte final del trabajo de investigación se ha considerado anexos como: matriz de consistencia, herramientas de recolección de datos, trabajo estadístico desarrollado y documentación fotográfica en la aplicación del cuestionario.





## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Los comedores universitarios son un beneficio al estudiante que funciona en el sistema de educación superior y que durante las últimas décadas presenta una situación de crisis debido a los escasos presupuestos, inadecuada infraestructura en los inmobiliarios, carencia de un buen trato y otros que ha provocado una insatisfacción en los estudiantes beneficiarios de las diferentes universidades a nivel nacional e internacional, esto se ha agudizado con la presencia de la pandemia debido a que se suspendió el servicio del comedor en cumplimiento del protocolo sanitario respecto al aislamiento social y situación virtual de las clases, donde las autoridades tuvieron que asumir bonos de apoyo alimentario a los estudiantes de provincias residentes en la ciudad y otras estrategias para medir los costos previsto del servicio alimentario.

Ante el retorno de la presencialidad en las actividades académicas y administrativas de las universidades 2022, se ha continuado con el servicio alimentario en una escala regular, demostrada a través de las exigencias de los estudiantes mediante protestas por la insuficiencia de raciones, el servicio inadecuado del personal y otros, por la cual se plantea la necesidad de investigar el alcance de calidad de servicio alimentario en contribución a la formación profesional de los beneficiarios. En la relación a lo señalado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) citado en Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), refieren que el juicio de los comensales acerca del servicio alimentario inicia desde las expectativas hasta el consumo para lograr una percepción final entre los resultados, esto nos indica que cada que se cumpla con lo requerido será considerado calidad. (pág. 671)

Es importante entender que el servicio alimentario es fundamental, para los estudiantes de recursos económicos bajos y de aquellos que necesitan de este servicio porque

migran para tener una mejor oportunidad en la educación superior, teniendo un resultado regular del servicio según acorde al término de calidad.

Durante la pandemia, los comedores universitarios a nivel de los países latinoamericano, han enfrentado una crisis del servicio alimentario, utilizando ciertas estrategias para cubrir las necesidades universitarias, como: becas monetarias, destacando la Universidad Nacional de la Plata en Argentina (2020), quienes con el fin de evitar exponerse a la propagación del contagio de 10 mil estudiantes decidieron otorgar 3000 mil becas monetarias y se mantuvieron activos en distintos horarios el funcionamiento del servicio. Asimismo, en la investigación realizada por Funes (2020) en la Universidad Nacional de Córdoba, indica que el tiempo de espera y la distribución de la ración, largas colas, teniendo como resultado de valoración de espera en cola como malo, entrega de números como regular, identificación y pago como regular, provisión menú principal como regular entre otros problemas. Por último, en el estudio de Ordoñez, Andueza, Oliva y Santana (2023) en la Universidad Autónoma de Yucatán México manifiestan que los estudiantes son vulnerables debido a que cuatro facultades obtuvo bajo resultado en el consumo recomendado de alimento, proponiendo la implementación de programas educativos respecto a alimentación saludable que beneficie a la comunidad universitario, debido que los insumos alimentarios forman parte de su formación integral superior.

Al retorno de la presencialidad a nivel nacional, la investigación de Sito, Toledo, Huatuco y Cajo (2021) sobre calidad del servicio sobre el comedor de la Universidad Luis Enrique Valle la Cantula halló que el 39.4% manifiesta que ser de escala medio. Asimismo, Ugarte (2021) indica que el 31.80% refiere una calidad casi deficiente del servicio en la Universidad. En el (2022) en la Universidad Nacional de Huancavelica, se registró protestas por la insuficiencia de raciones, perjudicando a estudiantes en situación de pobreza y pobreza extrema; alrededor de 2600 estudiantes de las cuales solo están ofreciendo 400 desayunos, 900 almuerzos y 206 cenas, reduciendo la atención al 50%.

A nivel local, se identificó que no existe investigación con relación a calidad de servicio post pandemia respecto al comedor universitario, por el cual es necesario visibilizar la importancia de este servicio, debido que un antecedente investigativo en nuestra casa superior de estudio de Raymundo y Vidal (2018) antes de la pandemia, en el estudio

calidad de servicio aplicado a 199 estudiantes de Ciencias Sociales, en sus resultado se manifiesta una calidad a nivel medio por el 79%, nivel alto por el 14% y nivel bajo con 7%.

En este sentido, el comedor universitario de la casa superior de estudio de la UNJFSC no está al margen de esta problemática, observándose una mejora en la localización del comedor, infraestructura, dietas balanceadas, medio digital de ingreso y equipamiento; sin embargo, aún falta abordar la cobertura del servicio alimentario, pues existe una insatisfacción de nivel regular, las raciones son distintas, la espera de la recepción del servicio es prolongado y aglomeración que trae como consecuencia estrés en los estudiantes y deserción de la espera por inicio de clases, falta de higiene en los pasadizos y baños, presencia de animales a la hora de recepcionar el servicio y los malos hábitos de los mismos estudiantes beneficiarios; todo esto permite percibir que debe mejorar la calidad de atención del servicio alimentario.

Ante lo expuesto, es necesario realizar esta investigación debido que, habiendo revisado diversos estudios, no existe un estudio semejante, que evalué los resultados de percepción que tienen los comensales en relación con el servicio de alimentación considerando la apertura del retorno de la pandemia en septiembre – octubre del 2022 con carencias ante las expectativas de los comensales. Además, al ser el servicio de alimentación un derecho fundamental del estudiante es de suma importancia visibilizar las necesidades presentes en el comedor universitario brindando un enfoque de mejora continua y proponer nuevas estrategias profesionales en búsqueda de la calidad de servicio que beneficiará a los estudiantes y a la institución universitaria.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se presenta la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se presentan los elementos tangibles en la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023?

¿Cómo se presenta la fiabilidad en la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023?

¿Cómo se presenta la capacidad de respuesta en la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023?

¿Cómo se presenta la seguridad en la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023?

¿Cómo se presenta la empatía en la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la calidad del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la calidad de los elementos tangibles del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.

Identificar la calidad de la fiabilidad del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.

Identificar la calidad de la capacidad de respuesta del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.

Identificar la calidad de seguridad del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.

Identificar la calidad de empatía del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

Se argumenta en el Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), porque permite evaluar la calidad de servicio y analizar las problemáticas presentada en sus cinco componentes: elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y empatía, para obtener resultados ante la expectativa antes del consumo y apreciación del servicio recibido.

### **1.4.2 Justificación práctica**

Se justifica en los que resultados benefician al sector estudiantil que acude al comedor universitario. Asimismo, es un derecho fundamental como beneficio el cual responde a la necesidad alimentaria – nutricional que incide de la formación profesional. El estudio permitirá aportar estrategias y proponer alternativas para mejorar la calidad de los servicios que brinda el comedor a los beneficiarios, su utilidad en los resultados y recomendaciones que se visibilizan como una acción pertinente para lograr servicios de calidad.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

Se respalda metódicamente utilizando el método científico y sus fases, técnicas e instrumentos que se utilizaron en la investigación realizada en las organizaciones públicas y privadas. Asimismo, se aplicó el instrumento de medición del modelo

SERVQUAL el cual aporó en la aplicación del estudio calidad de servicio alimentario que beneficiara a estudiantes universitarios de esta región.

#### **1.4.4 Justificación social**

Se justifica porque está relacionado al derecho estudiantil a tener un adecuado servicio alimentario durante la formación profesional. Por lo tanto, se logró determinar la calidad de servicio desde la percepción estudiantil, que permite plantear nuevas estrategias acorde a las necesidades y exigencias del beneficio, siendo el resultado obtenido un aporte para las investigaciones en un futuro.

### **1.5 Delimitaciones de estudio**

#### **1.5.1 Delimitación espacial**

El estudio se realizó durante el comedor universitario en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ubicada en la Avenida Mercedes Indacochea N-600, Huacho, Huaura, Región Lima.

#### **1.5.2 Delimitación temporal**

Se encuentra comprendido durante el periodo 2023.

#### **1.5.3 Delimitación poblacional**

La población abarcó a estudiantes beneficiarios del servicio alimentario del comedor universitario inscritos en el semestre académico 2023 – II.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Ayón, Alvarez, Baque y Vicente (2022) Su estudio titulado *La atención al cliente y su impacto en la calidad de servicio de los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de Jipijapa. Ecuador*. Plantearon determinar la opinión usuaria respecto a calidad de servicio. El estudio fue inductivo, estadístico, bibliográfico e histórico y considero a estudiantes de la carrera de administración de empresas con 470 estudiantes y una muestra de 211 estudiantes. Se tiene como resultado, que el 100% de los encuestados indican que se deberían capacitar respecto a la atención al cliente, donde el 72% indican que las personas que atienden el comedor se encuentran con buena atención pero no se encuentran debidamente vestidos, y el 52% indica que no presentan implementos de hábitos de higiene, y el 52% indica que el piso del comedor es de tierra o de lastes, lo cual no es adecuado para el servicio, debido a que la infraestructura es de caña y madera, siendo sujetos a incomodidades diarias por los fuertes olores, polvo y presencia de moscas, por otro lado en relación a la rápida atención el 94% indica que es prudente, manifestando que el 94% encuentra la calidad de servicio es de calidad media, y el 6% en calidad baja. Finalmente, la calidad de servicio al ser considerada una calidad media, debe mejorar el servicio debido a que todos los encuestados indicaron la falta de capacitación en los puntos mencionados para la atención al cliente.

Andrade, Cartín, Montero y Avendaño (2021) En su trabajo de investigación titulado *Dimensiones de la calidad del servicio de los comedores de la Universidad*

*de Costa rica desde la experiencia de las personas usuarias*. Costa rica. Plantean analizar los elementos de la calidad de servicio. Utilizaron un método descriptivo, transversal, y el instrumento de DINESERV con 409 estudiantes. Los resultados de los elementos: confiabilidad y garantía obtuvieron mejores resultados, mientras empatía obtuvo menor resultado, la edad y la ocupación no indicaron afectar la percepción estudiantil respecto al estudio de las variables, por lo que los elementos garantía y confiabilidad demostraron obtener un puntaje mayor, lo cual indica que la calidad de servicio recibida es conforme al 74.57% entre excelente y bueno. Finalmente, el estudio enfatizó el flujo de contratación respecto a los aspectos de los elementos tangibles, seguido garantía, confiabilidad y empatía, siendo aceptable con un enfoque de mejora en la sostenibilidad en el tiempo en propuestas de oportunidades de mejoras.

Czarniecka, Górska, Laskowski y Jeznach (2019) En su investigación titulada *Elecciones y calidad de servicio de los comedores universitarios de Varsovia*. Polonia. (Artículo científico) Se planteó detallar y considerar la elección de los universitarios respecto a la calidad recibida. La metodología se basó en una muestra de 1250 comensales de 5 universidades, empleo ANOVA que es una prueba analítica de varianza y conglomerados multidimensional. En los resultados se ha determinado que respuestas de los encuestados no coinciden con las evaluaciones de los comedores universitarios durante las inspecciones, lo cual indica que no prestan atención a la calidad de servicio del comedor o no tienen conocimiento sobre el funcionamiento, generando observaciones en la valoración de higiene en el comedor y del personal teniendo un nivel de servicio insatisfactorio, rapidez de servicio y tiempo de espera en un nivel bastante satisfactorio, aunque el resultado en un nivel alto es en comida por la variedad. Se concluyó que se debe prestar mayor atención a la salud y estado físico del estudiante y personal del comedor, tanto como las condiciones higiénicas fuera o dentro de la organización del comedor.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Callupe (2021) Su investigación *Calidad de servicio en el comedor de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle desde la percepción de los estudiantes*. Perú. Plantea Identificar los niveles de apreciación estudiantil



sobre calidad de servicio. La metodología utilizada es el enfoque cuantitativo, de tipo transversal y diseño descriptivo simple. Los resultados se encuentran en un nivel promedio, ponderado al 69,12. Se identificó que la escala de apreciación comensal se encuentran entre bueno con tendencia a ser excelente. Lo que expresa que el comedor de la Universidad referida al 100% se encuentra por mejorar los componentes de estudio y obtener una calidad de cumplimiento.

Sito, Huatuco, Toledo y Cajo (2021) Su investigación *Calidad de servicio en el comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación, 2020*. Perú. (Artículo de revisión) Plantearon demostrar la relación que presenta la calidad del servicio universitario y la opinión de los comensales. La metodología que utilizó es el enfoque cuantitativo, de tipo básica con un diseño no experimental, lo cual refiere ser transversal – correlacional, la muestra logró ser de 1369 matriculados en el semestre 2020I. El resultado de la variable es de nivel promedio con una mala percepción del 39,4%. En conclusión, logró identificar que existe relación altamente significativa del comedor universitario, entre la calidad del servicio y la opinión de los comensales con Rho de Spearman = 0,835 y un p-valor:  $0,000 < 0,010$ .

Ugarte (2021) Su investigación *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Perú. (Tesis de maestría) Plantearon diagnosticar si existe relación sobre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes. Empleo metódicamente el enfoque tipo teórico, de un diseño no experimental, siendo transversal - correlacional. Se presentaron en sus resultados una calidad de servicio que se percibe en su mayoría como casi deficiente con un 31,80%, mientras que sus dimensiones como tangibilidad presentan un resultado de casi deficiente en 36,60%, confiabilidad en casi bueno con 36,90%, capacidad de respuesta con regular 40,50%, seguridad con casi deficiente de 40,50% y empatía con regular 37,80%, donde el nivel de satisfacción se encuentra con 51,10% mediamente satisfechos. Finalmente, se concluyó que existe relación altamente afirmativa, así mismo siendo considerable.

Vásquez (2019) Su investigación *Calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del comedor universitario de la Universidad Nacional Agraria de la*

*Selva*. Perú (Tesis de licenciatura) se planteó determinar la escala de la relación entre la calidad de servicio y nivel de satisfacción. La metodología es básica, relacional y no experimental, y aplico la herramienta de recolección de datos a través de un cuestionario a 273 estudiantes matriculados en el periodo 2019 II. Los resultados muestran que existe una correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción estudiantil con un grado débil de  $r_s = 0.399$ ,  $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ . Asimismo, las dimensiones de los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y empatía tienen una relación significativa con la calidad de servicio. Finalmente, se concluyó que existe relación entre calidad de servicio y nivel de satisfacción.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Calidad de servicio**

Se ha discutido el tema en diversos estudios, particularmente la investigación presente tiene relación al comedor universitario, ante el cumplimiento de las expectativas del comensal por el servicio percibido.

### **Definición de la variable de estudio**

Según Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993) citado en Ganga et al. (2019) refiere que la opinión de los comensales respecto a la calidad de servicio resulta ser de la expectativa de los beneficiarios y la percepción final después del consumo que determina la evaluación como resultado (pág. 671)

De igual manera para Cronin y Baker (1994) citado en Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2019) menciona que calidad de servicio es como justificación expresada de satisfacción del consumidor (pág. 3).

Según Deming (1989) citado por Duque (2005) refiere que calidad de servicio como requisito de los comensales en características de lograr la satisfacción es medible por la cual depende de la muestra y el producto (pág. 68).

### **Modelos teóricos referentes a la calidad de servicio:**

**Teoría de desconfirmación de la expectativa EDT (Expectancy disconfirmation theory) de Oliver (1980)**

El autor Richard Oliver es un profesor y autor reconocido en el área del marketing y satisfacción del cliente, estudio su maestría en la Universidad de Wisconsin y es profesor de administración en la Owen University.

La teoría de desconfirmación de la expectativa o EDT se basa en la percepción de los consumidores antes del servicio y después del servicio a base de la percepción inicial, influenciando en los resultados del servicio. Es una de las teorías que trata de explicar el comportamiento consumidor para definir su relación respecto a la satisfacción de un servicio.

Según Oliver (1980) citado por Marreiro, Medeiros, Melo y Veras (2014) afirmó que “El EDT se basa en la perspectiva de que la continuidad se da en un proceso de cinco etapas” (pág. 533).

#### **Etapas de la Desconfirmación de la expectativa EDT:**

La primera es la creación de la expectativa, la cual nos permite obtener la aceptación y uso del producto, seguido del servicio o tecnología, en concordancia con la comparación de la percepción proveniente del uso y la expectativa original, por lo tanto, es necesario la formación o no de la satisfacción con el producto, donde el servicio o tecnología y surgimiento de la necesidad de recompra en base a la formación de la satisfacción, sean seis etapas imprescindibles para la EDT.

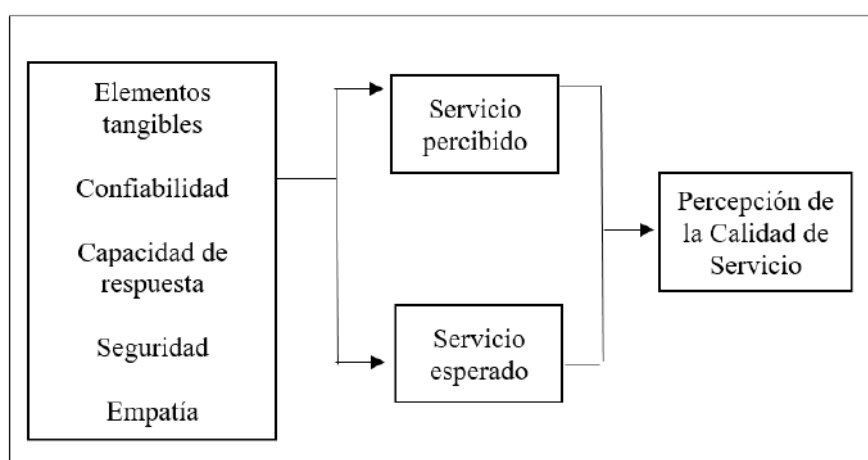
La teoría indica que se basa entre el tamaño de la expectativa que pueda tener el consumidor desde el inicio hasta el momento del consumo, lo cual convierte ser un elemento esencial a la satisfacción.

#### **Modelos de la Escuela Americana SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985,1988)**

Los autores del modelo SERVQUAL, como es Parasuraman un académico y profesor de negocios de origen indio, licenciado en Ingeniería Mecánica, quien a lo largo de su carrera ha publicado números artículos y libros sobre la medición y mejora de la variable, recibiendo un premio internacional de la Academia de Marketing de Servicios y el Premio anual de investigación de la Asociación internacional de Marketing. Por otro lado, Zeithaml, nació en estados unidos en la década de los 50, es una profesora de marketing, así mismo, en los 80 desarrollo al lado de sus coautores el modelo

SERVQUAL. Finalmente, Berry nació 1942 fue un profesor universitario distinguido de marketing de Mays Business School - Universidad de Texas A&M; También, es miembro principal de Institute for Healthcare Improvement, ha estudiado prestación de servicios de atención médica en Mayo clinic y es miembro del cuerpo docente de Texas.

La contribución del modelo de la escuela americana se fundamenta a partir de la distinción que señala sobre la expectativa antes del consumo y la percepción recibida, debido que en cuanto mayor sea la percepción a la expectativa, mayor será la calidad de servicio. El modelo responde al estudio realizado en el comedor universitario.



**Figura 1.** Modelo Servqual de Parasuraman, Berry y Zeithman

*Nota:* (Mosquera & Martínez, 2018, pág. 20)

La medición según autores está relacionadas con los elementos involucrados, son guiados por el instrumento diseñado por modelo SERVQUAL, permitiendo obtener de manera global el proceso diagnóstico de la calidad de servicio a base de cinco componentes son los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía, busca proponer soluciones donde establezcan programas de actuación.

Estas son las cinco componentes del modelo SERVQUAL de Parasuraman et. al, citado por Mosquera y Martínez (2018b):

El primer componente de los elementos tangibles son la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación, el segundo es confiabilidad son la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa, el tercera es la capacidad de respuesta es el deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida; el cuarto es la seguridad que es el conocimiento del servicio prestado y cortesía

de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente; y la empatía donde la atención individualizada al cliente.

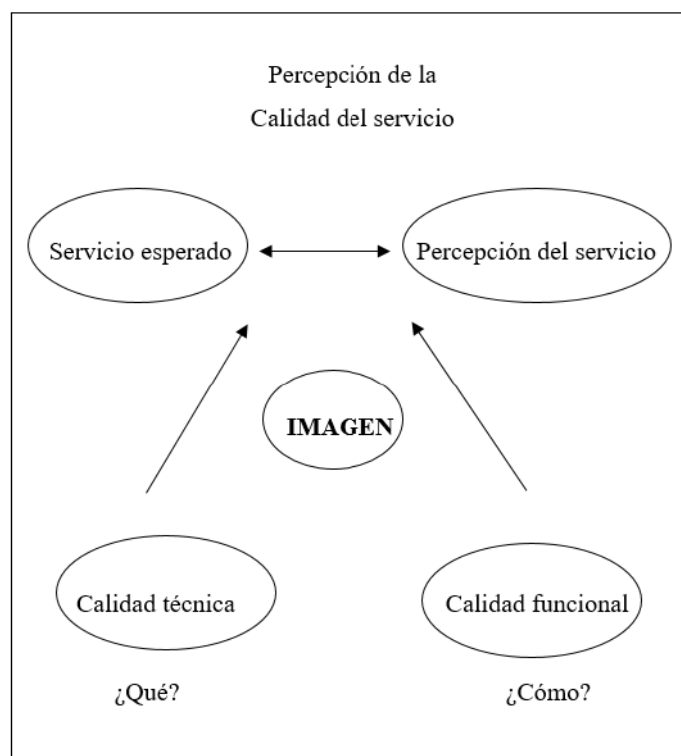
### Modelo de la Escuela Nórdica de Gronroos (1988-1994)

El autor del modelo de la escuela nórdica Christian Gronroos, nació en Finlandia en 1947, es profesor de marketing y servicios, conocido como una leyenda del marketing, es autor de diversos libros de marketing. Fundó en 1994 el Centro de Marketing Relacional y de Gestión de Servicios CERS.

La contribución del modelo de la escuela nórdica se fundamenta en los prototipos tridimensionales de calidad de servicio, a partir de la opinión del usuario, dependiendo del resultado determinante se percibe un servicio mejor o peor de lo esperado.

Estas son los elementos de calidad de servicio de escuela nórdica:

1. Técnica o diseño del servicio: se refiere a que se debe implicar el valorar lo que esperan los usuarios.
2. Funcional: se enfoca en cómo se brinda el servicio.



**Figura 2.** Propuesta del Modelo Nórdico de Gronroos

Nota: (Duque Oliva, 2005, pág. 9)

Este modelo imagen se le considera como una tercera dimensión, al darle importancia a la imagen corporativa ante la influencia en las expectativas del usuario, permitiendo determinar que, el servicio se mantenga nivelado, donde las diferencias del servicio esperado y brindado incrementan; teniendo como consecuencia usuarios desilusionados y con ello un daño a la imagen corporativa.

### **Modelo service performance SERVPERF - Cronin y Taylor (1992)**

El autor Joseph Cronin fue un profesor de Marketing de la Universidad de Florida y el autor Steven Taylor fue un profesor asistente de Marketing. La contribución del Modelo SERVPERF está basada en el desempeño percibido en un enfoque donde refiere que se debe a las percepciones, tratando de eliminar expectativas, por la cual es considerada una evaluación parecida al modelo SERVQUAL debido a que se encuentra basada en la expectativa y percepción.

Los autores manifiestan que la calidad de servicio es más una postura del usuario esto nos indica el modelo SERVPERF considera que, en mayor percepción, la calidad será mejor en cuanto al servicio percibido.

Este modelo nos permite explorar su evaluación, mediante 05 dimensiones utilizando las categorías mismas de la escuela americana, según Cronin y Taylor citado en Ibarra y Casas (2015, pág. 235):

Entre las dimensiones se encuentran la responsabilidad, la confiabilidad, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles.

### **Teoría general de sistemas de Ludwing Von Bertalanfy (1968)**

El autor Bertalanffy fue un biólogo austriaco que nació en nuevo york en 1901, reconocido por su teoría de sistemas, el cual nos permite obtener una mayor complejidad de la realidad y sus partes que lo complementan, quiere decir que un sistema existe como resultado de la integración de sus elementos, siendo complementarias. Según Bertalanffy (1968) nos dice que la teoría general de los sistemas es un instrumento útil debido a la complejidad en los diferentes campos, evitando, semejando que perjudican el avance de otros estudios. citado en (Ñeco Morote y otros, 2018, pág. 116)

La teoría de sistemas es un gran soporte ante la calidad de servicio, debido a que los elementos por cada modelo se encuentran unidos entre sí para alcanzar la calidad esperada.

Por lo cual es importante alcanzar la calidad de servicio en un enfoque global acompañado de sus subsistemas complementarios para lograr obtener un nivel de satisfacción que supere las expectativas.

Finalmente, se utilizó para la presente investigación el Modelo teórico SERVQUAL, debido a que sus dimensiones y variable calidad de servicio proyectan lo esperado ante la aplicación, enfocando los resultados de manera compleja para nuestra realidad institucional en el comedor de la UNJFSC.

### **2.3 Bases filosóficas**

El estudio está orientado por el Paradigma Empírico Analítico, es así que Aristóteles quien, por primera, explica la reflexión analítica y métodos empíricos para crear conocimiento, de ahí los datos probados son extraídos de las pruebas y errores; este paradigma es considerado como autocorrectivo y progresivo donde la calidad de servicio como la conocemos puede en el futuro ser cambiado o modificado en sus conceptualizaciones.

Su participación en el desarrollo es el resultado trascendental de la experiencia de los estudiantes inscritos beneficiarios del comedor. Este método ayudará a la identificación de los vínculos esenciales y elementos fundamentales de la calidad del servicio, este paradigma está abierta a la incorporación de nuevos conocimientos y métodos para comprender mejor la verdad; es decir, la verificación empírica: no se trata simplemente de evaluar el punto de vista desde el sentido común, la lógica o la filosofía, sino de probar cuidadosamente analizándolas y comprendiéndolas.

Según Palacios y Yanez (2022), la identificación y argumentación de la variable durante la investigación y la fuente son los resultados, por lo que se aplicó el cuestionario inicialmente modificado, en cuanto permite identificar la percepción y/o calificación del estudiante inscrito beneficiario del comedor de la UNJFSC.

El procedimiento deductivo, utiliza un tipo de raciocinio lógico que va desde lo general y específico, basado en principios hasta un punto concreto. En nuestra investigación se

busca analizar el problema vinculado desde lo macrosocial a lo microsociales; cabe indicar, que es un método que emite juicios a partir de los detalles, se le denomina pensamientos descendentes o ir de lo general a lo específico, porque se desglosa de la idea y llega a una conclusión específica como se ha llegado en el proceso metodológico utilizado para la presente investigación.

Se entiende a la deducción como el proceso que apoyó por adquisición de la información sobre la variable, incluyendo los resultados obtenidos; buscando así comprobar si esta relación o vínculo del beneficiario del servicio surge en diferentes situaciones, tales como su ingreso, recepción de alimentos, servicio propiamente dicho entre otros. (Narvaez, 2023).

Por último, el positivismo afirma que en la realidad existe un orden único y puede ser investigado como es el servicio alimentario en la atención objetiva y observable.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Servicio:**

“Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” según (Fisher y Navarro, 1994) citado por (Duque Oliva, 2005).

### **Calidad:**

“La calidad se define como la vía hacia la productividad y esta hacia la competitividad, indica como se establece un proceso de mejora continua a partir de su aplicación” según (Deming, 1989) citado por (Escobar & Mosquera, 2013).

### **Calidad de servicio:**

“La calidad de servicio es el paralelismo entre lo que el cliente espera recibir como servicio, es decir sus expectativas y lo que realmente percibe” según (Barroso y Martín (1999) citado por (Ramírez Vigo & Sánchez Flores, 2020).

### **Elementos tangibles:**

“Es todo aquello que se puede ver, tocar o degustar” según (Zeithaml y Bitner, 2001) citado por (Trujillo & Vera, 2009).

### **Fiabilidad:**

“Probabilidad de un buen funcionamiento de algo” según la (RAE, 2014).

### **Capacidad de respuesta:**



“La capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestre para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido” según (Cottle, 1991) citado por (de los Angeles Gomez y otros, 2021).

**Seguridad:**

“Cualidad de seguro, fianza u obligación de indemnidad a favor de alguien” según la (RAE, 2001).

**Empatía:**

“Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro” según la (RAE, 2001)

## 2.5 Hipótesis de investigación

### 2.5.1 Hipótesis general

No se trabajó con hipótesis debido al nivel de la investigación.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

No se trabajó con hipótesis debido al nivel de la investigación.

## 2.6 Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Calidad de servicio:</b> “La calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y su percepción sobre los resultados del servicio brindado” Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993).	Elementos tangibles	Equipo. Instalaciones. Vestimenta del personal.	1,2,3,4
	Fiabilidad	Confianza en el personal. Atención usuaria. Servicio en confianza. Registro de atención.	5,6,7,8,9
	Capacidad de respuesta	Información anticipada. Rapidez del servicio. Disposición de atención al usuario.	10,11,12,13
	Seguridad	Confianza en los empleados. Amabilidad y respeto.	14,15,16

	Empatía	Los empleados cuentan apoyo laboral. Atención personalizada. Atención comprometida. Atención a tiempo.	17,18,19,20,21
--	---------	---	----------------

## Capítulo III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño metodológico

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Es básica porque permite extender lo relevante de la información del estudio calidad de servicio, considerando conocimientos científicos existentes y referenciales del Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993). Asimismo, proporcionara nuevos conocimientos de la realidad que profundizara la información al ser un contenido nuevo y aportativo a otros estudios similares.

##### 3.1.2 Nivel de investigación

Es de nivel descriptivo porque posibilita explicar y analizar los elementos de calidad de servicio del comedor universitario, en cuanto a los componentes de elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y la empatía.

##### 3.1.3 Diseño de investigación

Es de diseño no experimental porque no se realizó la manipulación de la variable por parte de las investigadoras.

Transversal, porque la información recolectada se dará en un tiempo determinado.

##### 3.1.4 Enfoque de investigación

Es de enfoque cuantitativo debido que para obtener los resultados se utilizó instrumentos estadísticos de SPSS y Microsoft EXCEL que permitió adquirir datos estadísticos que han sido plasmados en tablas y figuras graficas que nos permitieron la medición de los resultados obtenidos.

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

La población estuvo constituida por 2533 alumnos inscritos beneficiarios del comedor universitario entre el I al X ciclo de las 13 Facultades de la UNJFSC.

### 3.2.2 Muestra

En cuanto a la fórmula utilizada para poblaciones finitas, la muestra se consideró por 334 estudiantes inscritos beneficiarios del comedor universitario entre I al X ciclo de las 13 facultades de la UNJFSC, Huacho 2023.

**El procedimiento es el siguiente:**

Para hallar la muestra del estudio se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas que continuación se describe:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

**Dónde:**

n = Tamaño de la muestra.

z = Tabla de la distribución normal estándar.

N = Tamaño de la población.

e = Precisión o error.

p = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de no éxito.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (2533)}{(0.05)^2 (2532) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{0.9604 \cdot 2533}{6.33 + 0.9604} = \frac{2432.6932}{7.2907} = 334$$

Para elegir la muestra se consideró a estudiantes beneficiarios por facultad que se detallan en la tabla siguiente:

FACULTAD	POBLACIÓN	FACTOR	MUESTRA
Bromatología y nutrición	115	7.6	16
Ciencias	159	7.6	21
Ciencias económicas, contables y financieras	144	7.6	19
Ciencias empresariales	187	7.6	25
Ciencias sociales	227	7.6	29
Derecho y ciencias políticas	61	7.6	8
Educación	457	7.6	61
Ingeniería agraria, industrias alimentarias y ambiental	371	7.6	48
Tecnología	37	7.6	5
Ingeniería civil	79	7.6	10
Ingeniería industrial, sistemas e informática	317	7.6	42
Ingeniería pesquera	132	7.6	17
Ingeniería química y metalúrgica	168	7.6	22
Medicina humana	82	7.6	11
<b>TOTAL</b>	<b>2536</b>	<b>7.6</b>	<b>334</b>

*Fuente: Registro de beneficiarios comensales de la UNJFSC, 2023.*

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que empleo para la recolección de datos son a través de la **observación**, se utilizó para realizar la observación directa de los hechos en el comedor universitario, haciendo uso de los sentidos. Asimismo, la **encuesta** que permite recolectar la información relevante de nuestra muestra.

El instrumento que se empleó es el **cuestionario**, siendo un instrumento relativamente estructurado con una serie de preguntas que permitió alcanzar la realidad del estudio aplicado, permitiendo obtener la percepción extensiva de la población.

Se utilizó el cuestionario del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry que contiene cinco componentes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con un total de 21 ítems, quienes fueron aplicados a los beneficiarios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en la escala Likert en la valoración de 1 al 7, el cual fue adaptado por Ugarte Casafranca (UNMSM – 2021).

### Ficha técnica

<b>Nombre del instrumento</b>	: Escala sobre calidad de servicio del modelo SERVQUAL
<b>Autor(es)</b>	: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993)
<b>Adaptación</b>	: Ugarte (2021)
<b>Objetivo</b>	: Determinar el nivel de calidad del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor universitario de la UNJFSC.
<b>Administración</b>	: La aplicación del instrumento cuestionario para la recopilación de información es de forma presencial.
<b>Aplicación</b>	: Individual
<b>Duración</b>	: 20 minutos
<b>Descripción</b>	: El instrumento de medición que consta de 21 ítems con 05 componentes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

DIMENSIONES	ITEMS
Elementos tangibles	1,2,3,4
Fiabilidad	5,6,7,8,9
Capacidad de respuesta	10,11,12,12
Seguridad	14,15,16
Autoestima	17,18,19,20,21

<b>Calificación</b>	: El autor considero utilizar la escala de Likert, que a continuación se detalla:
---------------------	---

Muy en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

**Baremo para medir la variable de la calidad de servicio:**

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO	SUB-ESCALAS				
		D1. Elementos tangibles	D2. Fiabilidad	D3. Capacidad de respuesta	D4. Seguridad	D5. Empatía
Bajo	21-63	4-12	5-15	4-12	3-9	5-15
Medio	64-105	13-20	16-25	13-20	10-15	16-25
Alto	106-147	21-28	26-35	21-28	16-21	26-35

**Propiedades métricas:**

**Validez:** El autor ha realizado el juicio de expertos, obteniendo un V de AIKEN – 0.976 el cual indica ser aplicable. Los valores que se acepten en 1 a rechazados con 0.

**Confiabilidad:** El autor del instrumento desarrollo una prueba piloto que consto de 44 estudiantes, obteniendo una confiabilidad alta en la aplicación del alfa de Cronbach - 0.965. La presente investigación utilizó el SPSS donde se obtuvo la confiabilidad del cuestionario mediante la prueba piloto de 40 (10%) estudiantes a base de nuestra realidad institucional, donde se obtuvo Alfa de Cronbach - 0.983 obteniendo un resultado bastante confiable.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.983	21

**3.4 Técnicas para el procedimiento de la información**

El desarrollo de información se realizó de la siguiente manera:

**Primer paso:** El cuestionario fue aplicado a estudiantes inscritos beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, previa autorización y coordinación con las autoridades presentes de la institución del área de Bienestar Universitario.

**Segundo paso:** El procedimiento de la información se realizará a través de un análisis descriptivo y estadístico para lo cual utilizamos los programas estadísticos, Microsoft Excel para realizar la codificación y base de datos obtenidos, mientras el programa

SPSS nos permitirá obtener las tablas y figuras gráficas, con la finalidad de obtener resultados pertinentes y de esta manera poder llegar a las respectivas conclusiones.

**Tercer paso:** Luego se procedió a organizar figuras y las tablas que arrojaron los resultados de la variable y sus dimensiones.

**Cuarto paso:** Se procedió al obtener los resultados en tablas y figuras, se desarrollará el análisis descriptivo en porcentaje y frecuencia.



## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

Estos resultados presentan los análisis que se obtuvo del estudio.

#### 4.1.1. Características de la población de estudio

**Tabla 1.** *Representación del aspecto género, edad, y facultad*

<b>Género</b>	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	192	57.5
Masculino	142	42.5
<b>Edad</b>	Frecuencia	Porcentaje
12 – 17	8	2.4
18 – 29	300	89.8
30 – 59	26	7.8
<b>Facultades</b>	Frecuencia	Porcentaje
Bromatología y Nutrición	16	4.8
Ciencias Económicas, Contables y Financieras	19	5.7
Ciencias Empresariales	25	7.5
Ciencias Sociales	29	8.7
Derecho y Ciencias Políticas	8	2.4
Facultad de Ciencias	21	6.3
Facultad de Educación	61	18.3
Facultad de Ingeniería Pesquera	17	5.1
Ingeniería agraria, industrias alimentarias y ambiental	48	14.4
Ingeniería Civil	10	3.0
Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática	42	12.6
Ingeniería Química y Metalúrgica	22	6.6

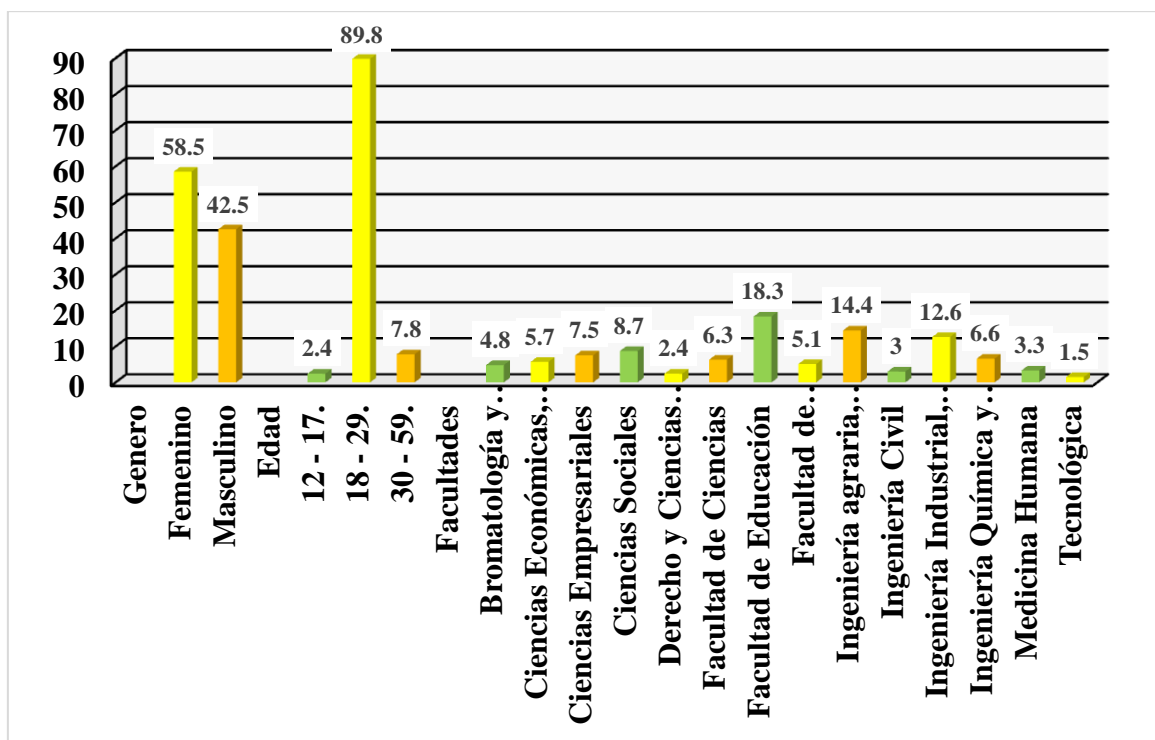
Medicina Humana	11	3.3
Tecnológica	5	1.5
Total	334	100.0

*Nota: Elaboración propia*

En la tabla se observa que el **género** que presentan los estudiantes comensales encuestados fue en mayor porcentaje femenino con 57.5%, y masculino con 42.5%.

En cuanto a la **edad** que presentan los encuestados fueron en mayor porcentaje entre 18 – 29 años con un 89.8%, 30 – 59 años con un 7.8% y 12 – 17 años con un 2.4%:

De acuerdo con las **facultades** representativas de los estudiantes comensales encuestados, presentan en mayor porcentaje la facultad de educación con un 18.3%, y menor porcentaje la facultad de tecnología con 1.5%



*Figura 3.* Representación del aspecto género, edad, y facultad

*Nota: Elaboración propia*

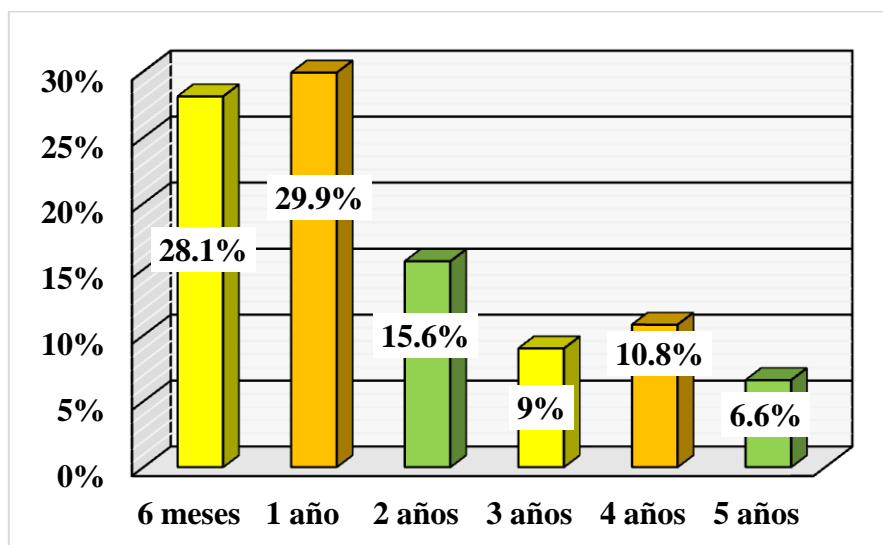
**Tabla 2.** *Tiempo percibiendo el servicio del comedor*

<b>Tiempo percibiendo el servicio del comedor</b>	Frecuencia	Porcentaje
6 meses	94	28.1
1 año	100	29.9
2 años	52	15.6
3 años	30	9.0
4 años	36	10.8
5 años	22	6.6
<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

*Nota: Elaboración propia*

Se observa que la cantidad de comensales que percibe relevantemente el servicio alimentario del comedor universitario es de 58.1% que significa de menos a un 1 año (29.9% y 28.1).

Esto significa que los estudiantes encuestados que vienen percibiendo el servicio del comedor predominante de 6 meses a un año, por lo que pueden percibir como se encuentra el actual servicio alimentario.



**Figura 4.** Tiempo percibiendo el servicio del comedor

*Nota: Elaboración propia*

#### 4.1.2 Análisis de los resultados por objetivos

##### Resultados del objetivo general:

Se ha determinado a través de los beneficiarios, los siguientes resultados:

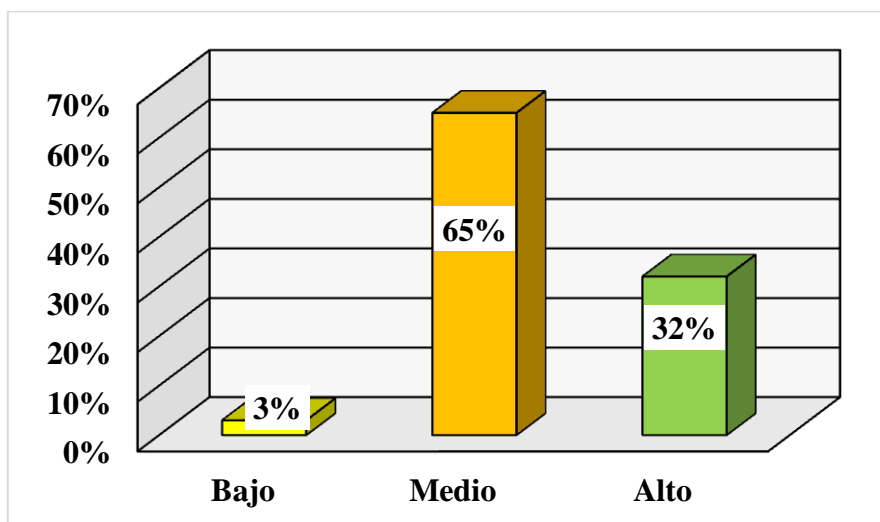
**Tabla 3.** Niveles de la variable calidad de servicio

<b>Calidad del Servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	10	3.0
Medio	217	65.0
Alto	107	32.0
<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

*Nota: Elaboración propia*

La percepción de la calidad del servicio alimentario de los beneficiarios se identifica en un nivel medio con un 65%, nivel alto con un 32% y el nivel bajo con un 3%.

Esto significa que para los beneficiarios existe una calidad de servicio alimentario considerada aceptable, sin embargo, existe un tercio de la población que está muy satisfactoriamente recibiendo el servicio de alimentación.



**Figura 5.** Representación de la variable calidad de servicio

*Nota: Elaboración propia*

### **Resultado de los objetivos específicos:**

#### **Objetivo específico 1:**

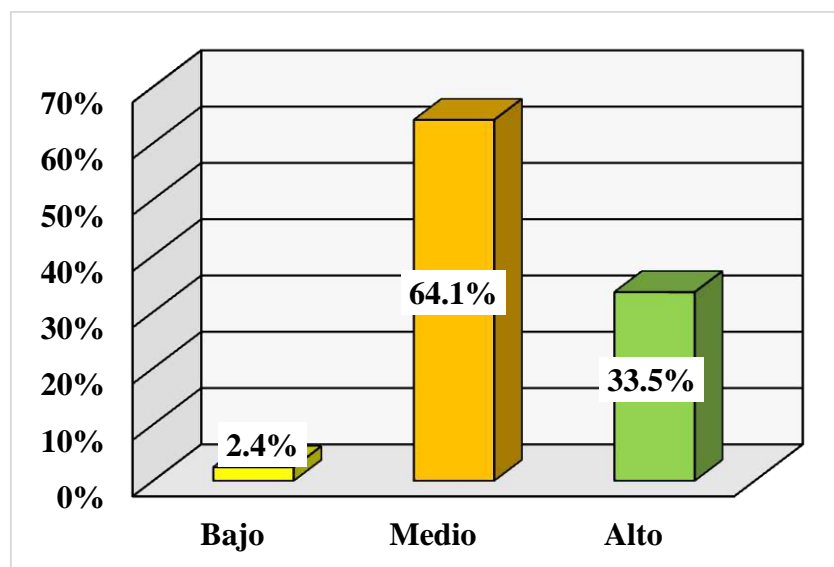
**Tabla 4.** Niveles de la dimensión elementos tangibles

<b>Elementos tangibles</b>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	2.4
Medio	214	64.1
Alto	112	33.5
Total	334	100.0

*Nota: Elaboración propia*

La percepción de los beneficiarios sobre la dimensión elementos tangibles se descubre en un nivel medio con 64.1%, nivel alto con 33.5% y nivel bajo 2.4%.

Esto significa que la opinión de los beneficiarios respecto a los elementos tangibles es considerada aceptable en cuanto a infraestructura y equipamiento, pero debe mejorar en el local en la distribución donde se encuentra las instalaciones, entrega de bandejas y otros.

**Figura 6.** Representación de la dimensión elementos tangibles

*Nota: Elaboración propia*

### Objetivo específico 2:

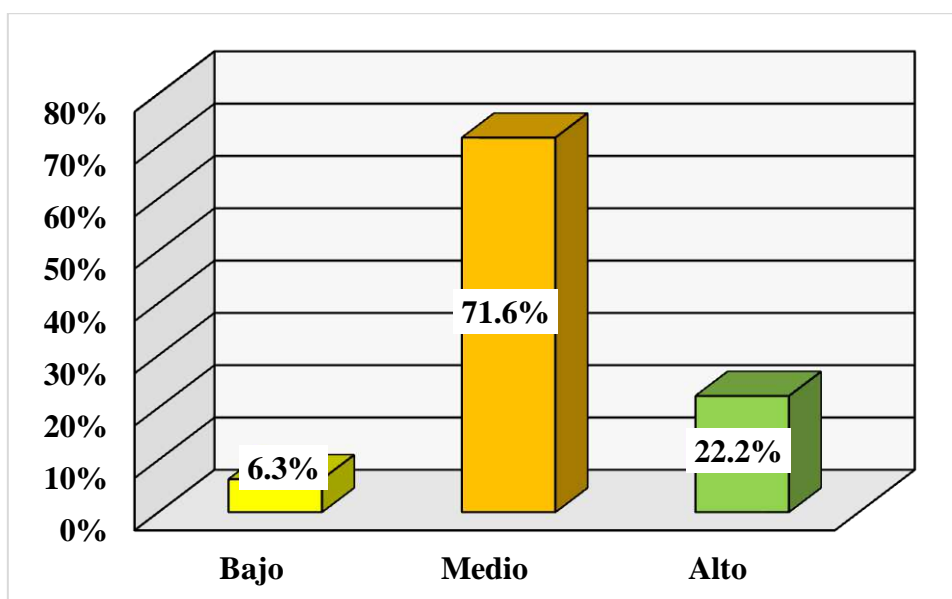
**Tabla 5.** Niveles de la dimensión fiabilidad

<b>Fiabilidad</b>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	6.3
Medio	239	71.6
Alto	74	22.2
Total	334	100.0

*Nota: Elaboración propia*

La percepción de los beneficiarios sobre la dimensión fiabilidad se identifica en un nivel medio con un 71.6%, nivel alto con un 22.2% y nivel bajo con un 6.3%.

Esto significa que la apreciación de los beneficiarios respecto a la fiabilidad es considerada aceptable ya que se sienten seguros del servicio en cuanto a sus sistemas, pero se debe mejorar en el cumplimiento del horario de atención, y largas colas diarias para obtener el beneficio.



**Figura 7.** Representación de la dimensión fiabilidad

*Nota: Elaboración propia*

### Objetivo específico 3:

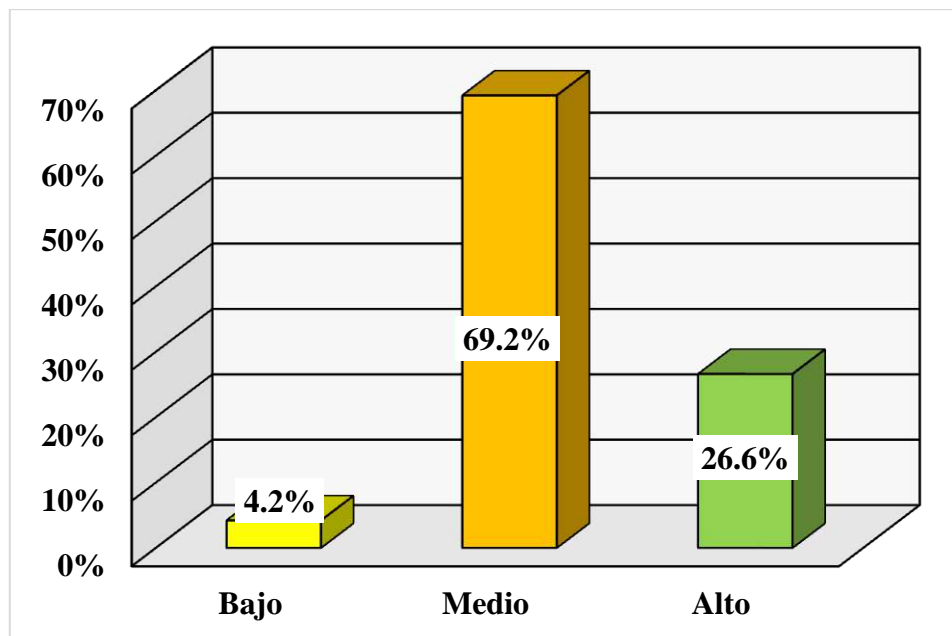
**Tabla 6.** Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	4.2
Medio	231	69.2
Alto	89	26.6
Total	334	100.0

*Nota: Elaboración propia*

La percepción de los beneficiarios frente a la dimensión capacidad de respuesta se descubre en un nivel medio con 69.2%, nivel alto con 26.6% y nivel bajo 4.2%.

Esto significa que la consideración de los beneficiarios respecto a la capacidad de respuesta es considerada aceptable, pero con debilidades que predominan en la atención del servicio, como la propia colaboración estudiantil para mantener ordenadas las sillas, mesas y en la entrega de charolas en su espacio correspondiente.



**Figura 8.** Representación de la dimensión capacidad de respuesta  
*Nota: Elaboración propia*

#### Objetivo específico 4:

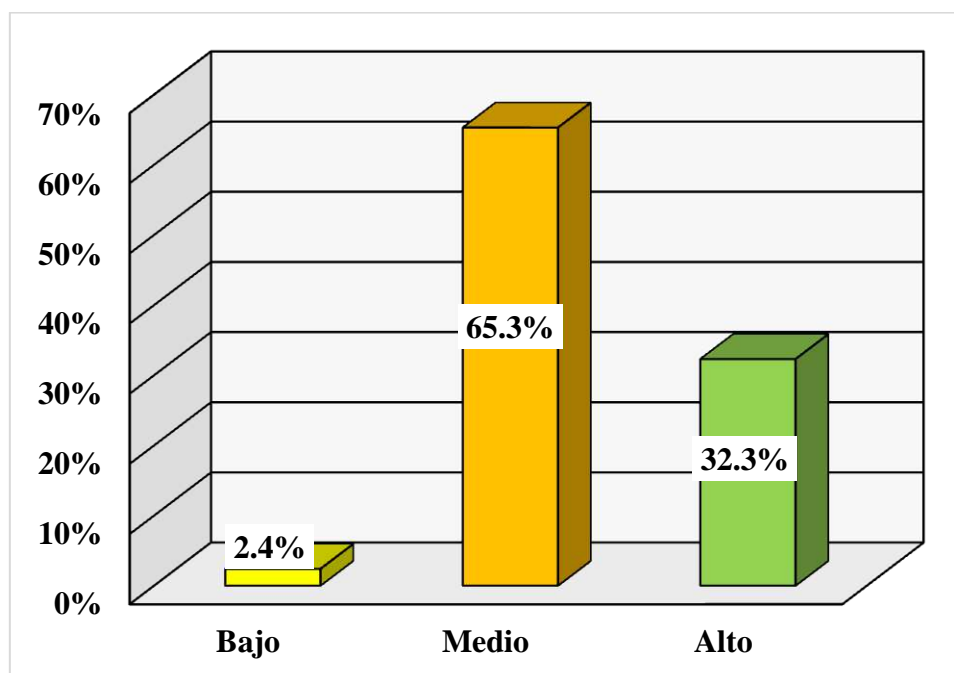
**Tabla 7.** Niveles de la dimensión seguridad

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	2.4
Medio	218	65.3
Alto	108	32.3
Total	334	100.0

*Nota: Elaboración propia*

La percepción de los beneficiarios sobre la seguridad se identifica en un nivel medio con 65.3%, nivel alto con 32.3%, y nivel bajo con 2.4%.

Esto significa que el criterio de los beneficiarios respecto a la seguridad es considerada aceptable pero las condiciones podrían ser mejores en la medida que el personal brinde mayor confianza ante algún problema y demuestre amabilidad.



**Figura 9.** Representación de la dimensión seguridad

*Nota: Elaboración propia*

#### Objetivo específico 5:

**Tabla 8.** Niveles de la dimensión empatía

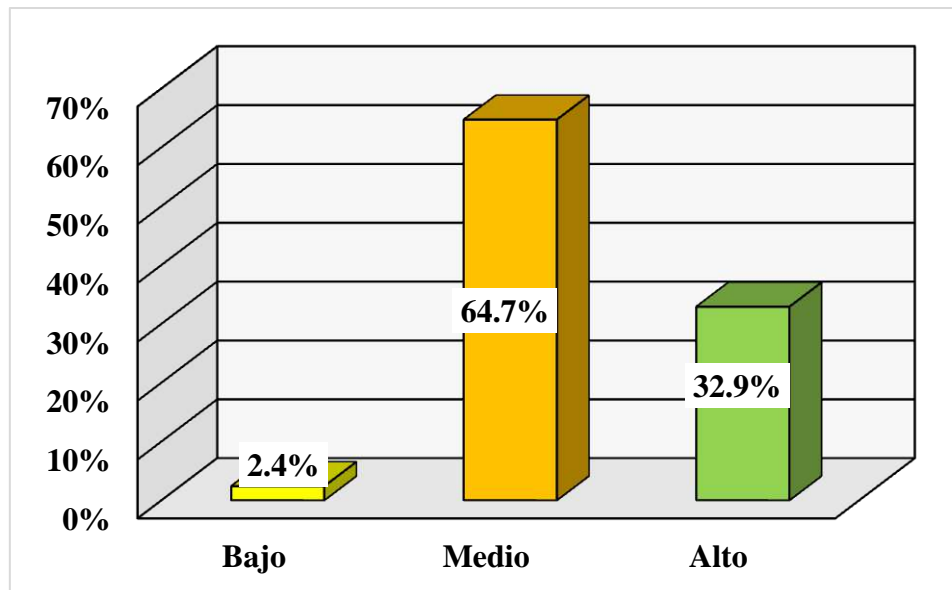
<b>Empatía</b>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	2.4
Medio	216	64.7
Alto	110	32.9
Total	334	100.0

*Nota: Elaboración propia*

La percepción de los beneficiarios sobre la dimensión empatía se descubre en un nivel medio con un 64.7%, nivel alto con un 32.9% y nivel bajo con un 2.4%.

Esto significa que los beneficiarios respecto a la empatía considerada aceptable, pero podría mejorar al trato del personal posicionándose en las necesidades presentes de los beneficiarios.





*Figura 10.* Representación de la dimensión empatía

*Nota:* Elaboración propia

#### 4.2 Contratación de hipótesis

Debido al nivel de investigación, no se trabajó con hipótesis general ni específicas.

## **Capítulo V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

De acuerdo con el estudio de la variable calidad de servicio a través del Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993), menciona que la calidad de servicio se encuentra enfocada en como los comensales perciben el servicio desde un punto inicial de la expectativa el cual se involucra en el resultado del servicio recibido (pág. 671). Por lo tanto, la calidad en un enfoque del servicio alimentario en el ámbito universitario a través de los comedores institucionales, proponen este beneficio estudiantil como elemento esencial para la formación profesional de los estudiantes de bajos recursos económicos, debido a que la alimentación afecta la calidad de vida universitaria en curso y obtener el beneficio permite contribuir al bienestar social y físico respondiendo a las necesidades básicas de alimentación de los estudiantes universitarios.

Por lo tanto, se desarrolló la investigación donde se tuvo como resultado una categoría media (65%) respecto a calidad de servicio que significa que se encuentra aceptable, a pesar de que el comedor en los últimos años ha implementado nuevas mejoras por lo falta por mejorar en la atención a la hora de brindar el servicio. En concordancia con estos resultados, Callupe (2021) presento un resultado similar al comedor de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – Perú, promedio a nivel medio con 69.12% lo cual significa que la variable de estudio se identifica a ser percibida entre bueno y muy bueno. Mientras que en el estudio de Ugarte (2021) encontró un nivel casi deficiente de 31.8% respecto a la calidad de servicio durante el comedor en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú; los cuales señalan percibir el servicio mediamente satisfechos y que debe mejorar, considerando que el estudio se realizó durante el inicio de clases post pandemia, por lo que estos resultados difieren en los resultados hallados en el presente estudio.

En el estudio realizado se obtuvo como resultado en los componentes de calidad de servicio un nivel medio; elementos tangibles (64.1%), fiabilidad (71%), capacidad de respuesta (69.2%), seguridad (65.3%), y empatía (64.7%), se entiende que el servicio es un adecuado servicio de calidad porque cumple con determinados estándares de calidad que permite percibir un servicio mucho mejor que años anteriores, pero aún hay un nivel mínimo de insatisfacción de parte de los beneficiarios en cuanto debe mejorar en la atención del servicio en cuanto entrega de alimentos, sistema de entrega del servicio alimentario, digitalización de la asistencia, participación estudiantil en el mejoramiento del administración y hábitos de orden y limpieza de los beneficiarios. En concordancia con estos resultados, en el estudio de Callupe (2021) durante el comedor en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – Perú, son similares con un nivel medio, lo cual indica ser entre bueno y muy bueno.

Los estudios referentes a la calidad de servicio utilizan como parte de su metodología el Modelo SERVQUAL, debido que ante la expectativa inicial de los estudiantes, logra que exista una mayor percepción después del servicio brindando, el cual contemplado en las dimensiones de los elementos tangibles respecto a los aspectos de la infraestructura, equipo y vestimenta del personal; fiabilidad respecto a la manera confiable del servicio prometido y atención a los comensales; capacidad de respuesta enfocado en la rapidez del servicio a brindar, información anticipada y disposición del personal en la atención; seguridad enfocado en la confianza, cuidado y conocimiento del personal y la empatía que se enfoca en la accesibilidad y/o comprensión de los estudiantes, brindan el alcance que contienen en sus resultados obtenidos, respuestas más exactos sobre la calidad.

Finalmente, se puede concluir que lo encontrado permite aportar a la teoría enfocada de Parasuraman, Zeithaml & Berry respecto a calidad de servicio en el ámbito del espacio universitario, debido a que amplía la información, lo cual contribuirá para estudios futuros como referentes en base a la calidad.

## Capítulo VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

**OG:** Se determinó que la percepción estudiantil respecto a la variable de estudio es nivel medio con 65%, nivel alto con un 32% y nivel bajo con un 3%, demostrando que se debe acrecentar la calidad de servicio en sus dimensiones.

**OE1:** Se identificó que existe una opinión aceptable de los beneficiarios respecto a los componentes elementos tangibles con un 64.1% en nivel medio, nivel alto con un 33.5% y nivel bajo con un 2.4%, esto significa que debe mejorar el establecimiento del comedor universitario.

**OE2:** Se identificó que existe una apreciación aceptable de los beneficiarios respecto a la dimensión fiabilidad con un 71.6% en nivel medio, nivel alto con un 22.2% y nivel bajo con un 6.3%, esto significa que debe mejorar en la atención exacta del horario de atención en la apertura diaria del comedor universitario, lo cual permitirá que no se genere largas colas y malestar en los estudiantes.

**OE3:** Se identificó que existe una consideración aceptable de los beneficiarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta con un 69.2% en nivel medio, nivel alto con 26.6% y nivel bajo con 4.2%, esto significa que se debe mejorar la atención del servicio debido a que es una debilidad visible ante la percepción estudiantil, así mismo la propia colaboración de los beneficiarios al involucrarse en el orden y cuidado de los activos del comedor universitario.

**OE4:** Se identificó que existe un criterio aceptable de los beneficiarios respecto a la dimensión seguridad con un 65.3% en nivel medio, nivel alto con 32.3% y nivel bajo con 2.4%, esto significa que se debe mejorar las condiciones de confianza y amabilidad del personal de la concesionaria al momento de tratar con los estudiantes.

**OE5:** Se identificó que existe una percepción aceptable de los beneficiarios respecto a la dimensión empatía con un 64.7% en nivel medio, nivel alto con 32.9% y nivel bajo con 2.4%, estos significan que las necesidades presentes de los estudiantes beneficiarios deben ser respondidas por parte del personal de la concesionaria, por lo tanto, se debe mejorar el servicio poniéndose en el lugar del estudiante.

## **6.2 Recomendaciones**

**OG:** Proponer a la oficina de bienestar universitario, se encargue de reforzar y mantener la calidad de servicio a través de un plan de mejora, que incluya actividades educativas, jornadas de limpieza y la implementación de un mural informativo sobre la organización y sistemas del servicio alimentario. Así como el monitoreo, seguimiento y evaluación de la satisfacción en la atención que involucre toda la organización del concesionario y las inspecciones mensualmente, teniendo en conocimiento que según la variable de estudio del comedor universitario se encuentra mediamente satisfechos.

**OE1:** Mejorar la distribución de los espacios dentro del comedor en la entrega de las charolas que se encuentren ubicadas en un lugar o espacio más amplio, y ubicados una distancia adecuada para evitar las aglomeraciones dentro del establecimiento a cargo de la administración del comedor y gestionar la implementación de aire acondicionado dentro del establecimiento y toldos a las afueras del lugar de espera de la atención para el ingreso por las temperaturas altas en determinadas épocas del año.

**OE2:** Establecer un horario de atención para el ingreso de los beneficiarios el cual pueda responder a la estrategia de evitar aglomeraciones diarias. De igual forma agregar más ventanillas de digitalización de carnet o DNI para el registro rápido y fluido de los beneficiarios.

**OE3:** Implementar la organización de brigadistas estudiantiles dentro del comedor para el monitoreo y control a cargo de la administración del comedor universitario con el propósito de generar un ambiente educativo saludable con la implementación de avisos didácticos y charlas sobre el cuidado, orden y limpieza de los activos del comedor universitario, así como el mejoramiento de hábitos, utilizando los equipos televisivos del comedor.

**OE4:** Propiciar la capacitación del personal a cargo del área de bienestar social y psicología sobre estrategias de atención al usuario, respuesta ante el manejo de conflicto, escucha activa con el propósito de responder a las necesidades individuales de los beneficiarios del comedor universitario que demuestre mayor amabilidad y sentir de confianza al momento de brindar la atención del servicio.

**OE5:** Proponer a la OBU, la organización de talleres sobre habilidades socioemocionales que permita a los beneficiarios, personales administrativos y personal del concesionario en el manejo de emociones y comprender las necesidades individuales de los beneficiarios.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Andrade Péres, L., Cartín Quesada, J., Montero Rodríguez, M. G., & Avendaño Castro, A. B. (2021). Dimensiones de la calidad de servicio de los comedores de la Universidad de Costa Rica desde la experiencia de las personas usuarias. *Revista de ciencias económicas*, 39(2), 24.
- Ayón Ponce, G., Alvarez Indacochea, A. A., Baque Cantos, M., & Baque Jaime, V. L. (2022). *La atención al cliente y su impacto en la calidad de servicio de los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de Jipijapa*.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 15.
- Callupe Chavez, R. d. (2021). *Calidad de servicio en el comedor de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle desde la percepción de los estudiantes*. Lima.
- Czarniecka Skubina, E., Gorska Warsewicz, H., Laskowski, W., & Jeznach, M. (2019). Consumer choices and Service Quality in the University Canteens in Warsaw, Poland. *International Journal of Environmental Research And Public Health*, 16(19), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph16193699>
- de los Angeles Gomez, G., Acosta Vazquez, I., Alvarez Morales, S. A., & Chable Cruz, T. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método SERVQUAL. *Digital Publisher CEIT*, 6(6), 253-263.
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de la calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales INNOVAR*, 15(25), 64-80.
- Escobar, M., & Mosquera, A. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad. *Redalyc*, 29(50), 257-216.

- Funes, F. (2020). *Mejora en el proceso de distribución de la ración de alimentos en el comedor universitario de la Universidad de Cordoba*.
- Ganga Contrera, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL. *Scielo*, 27(4), 681.
- Ibarra Morales, L., & Casas Medina, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención telcel, hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Redalyc*, 60(1), 229-260.
- Marreiro das chagas, M., Medeiros de Araujos, M., de Melo Pereira, F., & Veras de Sousa Neto, M. (2014). Revisión de la bibliografía sobre los estudios del comportamiento del consumidor online en el área de turismo. *Estudios y perspectivas en turismo*, 23(3), 526-546.  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/1807/180731336006.pdf>
- Mosquera, G., & Martinez, L. (2018). *Calidad de servicio*. Instituto Superior de Investigación y Desarrollo ISID.
- Ñeco Morote, L., Baños Hidalgo, M., Bernal Medrano, I., Gonda Garcia, C., Guillo Cutillas, A., Marco Amatriain, N., Santamaria de la rosa, S. (2018). Teorías sistémicas y paradigma de investigación performativa en los estudios superiores de danza. *El artista*(15).  
<https://www.redalyc.org/journal/874/87457958009/html/>
- Ordoñez luna, M., Andueza Pech, G., Oliva Peña, Y., & Santana Carvajal, A. (2023). Hábitos alimentarios en una muestra de estudiantes universitarios de Yucatán. *South Florida Journal of Development*, 4(1), 64-77.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.46932/sfjdv4n1-004>
- Palacios, R., & Yanez, M. (2022). *La perspectiva empirico analitica y concepción heredada de la ciencia en la logica organizacional tradicional*. Calameo:  
<https://www.calameo.com/read/0072424154cb27cf1b611>
- Ramirez Vigo, Y., & Sanchez Flores, L. (2020). *La calidad de servicios, una breve revisión teorica*. Universidad Peruana Unión, Lima.
- Raymundo Sanchez, L., & Vidal Riman, M. (2018). *Calidad de servicio del comedor universitario a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.



- Sito Justiniano, L. M., Toledo Espinoza, S. L., Huatuco Maldonado, V., & Cajo Salvador, M. L. (2021). *Calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación*.
- Trujillo, & Vera. (2009). Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangibles e intangible. *Revista colombiana de Marketing*, 8(13), 59-67.
- Ugarte Casafranca, W. D. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16677>
- Vasquez Rivera, M. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del comedor universidad Nacional Agraria de la Selva*. Tingo María. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2083>
- Vidal Huaman, G., Vidal Pozo, M., Castro Mattos, M., Huilca Maldonado, H., Daga Soto, R., & Gomez Rutti, Y. (2023). Factores asociados a la ingesta dietética en universitarios peruanos en tiempos de post pandemiaq. *Articulo nutrición clínica y dietética hospitalaria*, 43(4), 197-205.

## 7.2 Fuentes bibliográficas

No se cuenta con esta fuente.

## 7.3 Fuentes hemerográficas

Natteri, O. (04 de Junio de 2022). *Diario Correo*. Alumnos de la Universidad de Huancavelica exigen que ministro de economía solucione su problema.

## 7.4 Fuentes electrónicas

- Narvaez, M. (2023). *Metodo deductivo*. *QuestionPro*: [https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/#que\\_es\\_el\\_metodo\\_deductivo](https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/#que_es_el_metodo_deductivo)
- RAE. (2001). *Empatía*. Real Academia Española: <https://www.rae.es/drae2001/empat%C3%ADa>
- RAE. (2001). *Seguridad*. Real Academia Española: <https://www.rae.es/drae2001/seguridad>
- RAE. (2014). *Fiabilidad*. Real Academia Española: <https://dle.rae.es/fiabilidad>



## ANEXOS

### 01. Matriz de consistencia

Calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones e indicadores	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se presenta la calidad del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo se presenta los elementos tangibles en la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor universitario de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión, Huacho, 2023?</p> <p>¿Cómo se presenta la fiabilidad en la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023?</p> <p>¿Cómo se presenta la capacidad de respuesta en la calidad de servicio</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la calidad del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la calidad de los elementos tangibles del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.</p> <p>Identificar la calidad de la fiabilidad del servicio del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.</p> <p>Identificar la calidad de la capacidad de respuesta del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> No se trabajó con hipótesis.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> No se trabajó con hipótesis.</p>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<p><b>Elementos tangibles</b> Equipos. Instalaciones. Vestimenta del personal.</p> <p><b>Fiabilidad</b> Confianza en el personal. Atención de los usuarios. Servicio de confianza. Registro de la atención.</p> <p><b>Capacidad de respuesta</b> Información anticipada. Rapidez del servicio. Disposición en atención al usuario</p> <p><b>Seguridad</b> Confianza en los empleados. Amabilidad y respeto. Los empleados tienen</p>	<p>Tipo básico</p> <p>Nivel descriptivo</p> <p>Diseño no experimental, transversal</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 2533estudiantes beneficiarios inscritos al 2023-2 del comedor universitario</p> <p><b>Muestra:</b> consta de 334 estudiantes beneficiarios del comedor</p>

<p>alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023?</p> <p>¿Cómo se presenta la seguridad en la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023?</p> <p>¿Cómo se presenta la empatía en la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor universitario de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión, Huacho, 2023?</p>	<p>comedor de la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.</p> <p>Identificar la calidad de seguridad del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión, Huacho, 2023.</p> <p>Identificar la calidad de empatía del servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023.</p>			<p>apoyo laboral.</p> <p><b>Empatía</b> Atención personalizada. Atención comprometida. Atención a tiempo.</p>	<p>universitario entre el I al X ciclo de las 13 facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de medición del modelo SERVQUAL</p> <p><b>Autor(es):</b> Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993)</p> <p><b>Adaptación:</b> Ugarte casafranca (UNMSM – 2023)</p>
---	--	--	--	---	--

## 02. Instrumentos para la toma de datos

	<b>CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN</b>	
---	--	---

**Autor(es):** Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) **Adaptación.** Ugarte Casafranca (UNMSM - 2021)

El presente cuestionario es parte de una investigación titulada "Calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023" con la finalidad de obtener el Título de Licenciada en Trabajo Social, por la cual agradecemos su participación en el llenado.

Instrucciones: El cuestionario del modelo SERVQUAL consta de 21 ítems. Solicitamos respetuosamente responder a cada ítem de acuerdo con la escala de su percepción, el cual nos permitirá llevar a cabo la investigación.

**Marque un una (X) en el recuadro que usted considere según la escala:**

Muy en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

**DATOS DEL ESTUDIANTE BENEFICIARIO:**

Facultad:		Sexo:	
Tiempo percibiendo el servicio:	Ciclo:	Edad:	

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El comedor cuenta con equipos actualizados.							
2	Las instalaciones físicas del comedor están visualmente atractivas.							
3	Los empleados están bien vestidos y parecen aseados.							
4	La apariencia de las instalaciones física está en consonancia con el tipo de servicio del comedor.							
<b>FIABILIDAD</b>								
5	Cuando en el comedor prometen hacer algo en un tiempo establecido, lo hacen							
6	Cuando los usuarios tienen problemas deben ser comprensivos y tranquilizadores							
7	Los servicios proporcionados en el comedor son confiables							
8	Los servicios se proporcionan en el momento que se prometen							
9	La atención del servicio está registrada							



### 03. Trabajo estadístico desarrollado

#### Base de variables

Sin título2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rot
1	EDAD	Númérico	3	0	EDAD	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
2	SEXO	Categoría	1	0	SEXO 1, FEMENI	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Nominal	Entrada
3	CICLO	Categoría	4	0	CICLO	Ninguna	Ninguna	9	Izquierda	Nominal	Entrada
4	Elcomedor	Númérico	2	0	El comedor cu...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Lasinstalac...	Númérico	2	0	Las instalacion...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Losemplead...	Númérico	2	0	Los empleado...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Laaparencia...	Númérico	2	0	La apariencia...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Cuandoen...	Númérico	2	0	Cuando en el c...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Cuandolos...	Númérico	2	0	Cuando los us...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Losservici...	Númérico	2	0	Los servicios p...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Losservici...	Númérico	2	0	Los servicios s...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Laatención...	Númérico	2	0	La atención del...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Losemplead...	Númérico	2	0	Los empleado...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Losemplea...	Númérico	2	0	Los empleado...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Losemplea...	Númérico	2	0	Los empleado...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Losemplea...	Númérico	2	0	Los empleado...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Losusuario...	Númérico	2	0	Los usuarios a...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Losemplea...	Númérico	2	0	Los empleado...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Losemplea...	Númérico	2	0	Los empleado...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Losemplea...	Númérico	2	0	Los empleado...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Losemplea...	Númérico	2	0	Los empleado...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Losemplea...	Númérico	2	0	Los empleado...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Losemplea...	Númérico	2	0	Los empleado...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Lahoradeat...	Númérico	2	0	La hora de ate...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
25											
26											

Visión general Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

#### Base de datos:

Base resumida de Calidad del Servicio.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

340 - FIABILIDAD

Visible: 12 de 12 variables

	SEXO	EDAD	EDAD1	CICLO	FACULTAD	TIEMPO	CALIDAD DEL SERVICIO	ELEMENTOS ATENDIDOS	FIABILIDAD	CAPACIDAD	SEGURIDAD	EMPATIA	var	var	var	var	var	var
1	2	2	23	9	11	3	3	3	2	3	3							
2	2	1	20	7	12	2	2	2	2	2	2							
3	2	1	18	4	4	1	3	3	2	3	3							
4	2	2	23	10	12	2	2	2	2	2	2							
5	1	1	19	4	4	2	2	2	2	2	2							
6	1	2	23	9	2	3	2	2	2	2	2							
7	2	2	23	2	4	2	2	2	2	2	2							
8	1	1	18	2	4	1	3	3	2	2	3							
9	1	1	18	1	4	1	3	3	2	3	3							
10	1	1	17	1	4	1	2	2	2	2	2							
11	1	1	19	3	4	2	2	3	2	2	2							
12	2	2	22	10	9	6	2	2	2	2	2							
13	1	1	18	2	4	1	2	2	2	2	2							
14	2	3	25	9	4	4	2	1	2	2	2							
15	1	1	19	7	4	2	2	2	2	2	2							
16	1	2	22	7	4	2	2	2	2	2	2							
17	1	2	23	8	4	1	2	2	2	2	2							
18	1	2	21	7	4	2	3	3	3	3	3							
19	1	1	18	2	4	1	3	3	2	3	3							
20	1	1	20	5	4	1	2	2	1	2	2							
21	1	1	19	4	4	1	1	2	1	1	1							
22	2	3	28	9	11	5	2	2	2	2	2							
23	1	2	22	5	4	2	3	3	3	3	3							

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

## Análisis de confiabilidad del instrumento de medición:

Calculo Tamaño de Muestra\_V2.xlsx - LibreOffice Calc

Archivo Editar Ver Insertar Formato Estilos Hoja Datos Herramientas Ventana Ayuda

Calibre 11 pt N K S A

L16

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25

**CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA**

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

Tamaño de muestra  
"n" = **330.01**

Parametro	Insertar Valor
N	2,335
Z	1,960
p	50,00%
q	50,00%
e	5,00%

n = Tamaño de muestra buscado  
N = Tamaño de la Población o Universo  
Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)  
e = Erro de estimación máximo aceptado  
p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)  
q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z <sub>alfa</sub>
99.7%	3
99%	2.58
98%	2.33
96%	2.05
95%	1.96
90%	1.645
80%	1.28
50%	0.674

Elaborado por:  
Fernando Bombá

Tamaño "n" Finita

Hoja 1 de 2 PageStyle: Tamaño "n" Finita Español (Perú) Promedio ; Suma: 0 100%

00:31 4/12/2023

**04. Evidencia fotográfica**

