

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DEL
COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA,
CHACHAPOYAS 2019.**

**Autor:
Bach. Donald Deyvid Carrera Machuca**

**Asesor:
Mg. Lynn Karin Mendoza Zuta**

Registro(...)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a toda mi familia en especial a mi madre y mi hermana por ser las personas que me han apoyado siempre en el camino para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Mg. Lynn Karin Mendoza Zuta por brindarme su tiempo y acompañarme durante el desarrollo de la presente tesis.

A la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza, por su colaboración y apoyo en el cumplimiento de mis objetivos profesionales y durante el proceso de investigación y ejecución.

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA**

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

RECTOR

DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

VICERRECTOR ACADÉMICO

DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

MG. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA, CHACHAPOYAS 2019. del egresado Bach. Donald Deyvid Carrera Machuca de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 21 de JUNIO de 2021

Firma y nombre completo del Asesor
LYNN KARIN MENDOZA ZUTA

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



DR. RIVER CHÁVEZ SANTOS
PRESIDENTE



MG. ELENA IRENE BAUTISTA REYES
SECRETARIO



MG. FÁTIMA DE LA MERCED PINGLO JURADO
VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-O

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA, CHACHAPOYAS 2019.

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Donald Deyvid Carrera Machuca

de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

con correo electrónico institucional cmdeyvid9@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 25 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor () / igual (x) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 26 de JULIO del 2021

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 13 de Agosto del año 2021, siendo las 9:00pm horas, el aspirante: DONALDO DELVIO CABRERA MACLUCA, defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA, CHACHAPOYAS 2019, teniendo como asesor a Mg. LYNN KARIN MENDOZA ZUTA, para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. RIVER CHAVEZ SANTOS

Secretario: Mg. ELENA IRENE BASTISTA REYES

Vocal: Mg. TATIANA DE LA MERCEZ RINCO JURADO

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 9:40pm horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS DE LA INIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	v
JURADO EVALUADOR DELA TESIS	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	vii
ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	viii
INDICE DE CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
II. MATERIALES Y MÉTODOS	28
2.1. Tipo y diseño de la investigación.	28
2.2. Población, muestra y muestreo.....	28
2.3. Métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
2.4. Recolección de datos:	30
2.5. Análisis de datos:.....	31
III. RESULTADOS.....	32
3.1. Descripción del Proceso del servicio de atención al usuario del servicio de comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2019.....	32
Proceso de convocatoria.	32
3.1.1. Etapa de postulación.	32
3.1.2. Proceso de selección.	33
3.1.3. Publicación de resultados y registro de usuarios.	33
3.1.4. El registro de usuarios.....	34
3.1.5. Proceso de atención al usuario.....	34

3.2. Presentación de resultados de cuestionario sobre satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, chachapoyas 2019.	38
3.3. Propuesta de un plan de mejora del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.	77
IV. DISCUSIÓN	83
V. CONCLUSIONES	86
VI. RECOMENDACIONES.....	88
VII. REFERENCIAS IBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género.....	38
Tabla 2 Ciclos Académicos de Uso del Servicio	39
Tabla 3 Proceso Administrativo Comedor Universitario.....	40
Tabla 4 Los Equipos y Tecnologías del Comedor Universitario son Modernos	42
Tabla 5 Las Instalaciones Físicas del Comedor Universitario son Aptas para Brindar el Servicio de Alimentación.....	43
Tabla 6 Los Empleados Encargados de Brindar el Servicio Tienen Apariencia Pulcra	44
Tabla 7 Los Elementos Materiales del Comedor son Aptos para el Servicio de Alimentación.....	45
Tabla 8 Dentro de la Programación de Menús de Cada Semana se Cumple la Programación Publicada	46
Tabla 9 Cuando un Usuario Tiene un Problema los Encargados del Servicio Muestran un Sincero Interés en Solucionarlo	47
Tabla 10 Los Colaboradores Encargados de Brindar el Servicio Inician a la Hora Indicada.....	48
Tabla 11 El Comedor Concluye con el Servicio en el Tiempo Programado	49
Tabla 12 El Personal Encargado del Servicio Insiste en Mantener Registros Libres de Errores en la Atención	50
Tabla 13 El Servicio de Comedor Comunica a los Usuarios Cuando Concluirá la Realización del Servicio	51
Tabla 14 El Personal a Cargo del Servicio Ofrece un Servicio Rápido a los Usuarios.	52
Tabla 15 El Personal a Cargo del Servicio Siempre está Dispuesto a Ayudar a los Usuarios	53
Tabla 16 El Personal a Cargo del Servicio Dispone de Tiempo para Responder Inquietudes de los Usuarios	54
Tabla 17 El Comportamiento de los Colaboradores a Cargo del Servicio Transmite Confianza a los Usuarios	55
Tabla 18 El Personal a Cargo de Brindar Servicio es Siempre Amable con los Usuarios	56
Tabla 19 Los Usuarios se Sienten Seguros con el Servicio que Reciben.....	57
Tabla 20 Los Encargados del Servicio Tienen Suficiente Capacitación para Brindar el Servicio a los Usuarios	58
Tabla 21 El Comedor Universitario da a sus Clientes Atención Individualizada.....	59
Tabla 22 El Comedor Universitario Tiene Horarios de Atención Convenientes para Todos sus Usuarios	60
Tabla 23 El Comedor Universitario tiene Empleados que Ofrecen una Atención Personalizada	61

Tabla 24 El Servicio de Comedor Universitario se Preocupa por los Mejores Intereses de sus Usuarios	62
Tabla 25 El Servicio de Comedor Universitario Comprende las Necesidades Específicas de sus Usuarios	63
Tabla 26 La Alimentación Que Se Brinda En El Comedor Es Variada Y Alimentos Frescos	64
Tabla 27 Los Alimentos son Preparados y Servidos con Rapidez y a Tiempo	65
Tabla 28 Los Alimentos Servidos en el Comedor los Considera Nutritivos para Usted	66
Tabla 29 Los Utensilios Presentan una Adecuada Limpieza y Desinfección.....	67
Tabla 30 Los Ambientes (Pisos, Paredes) del Comedor Presentan una Adecuada Limpieza e Higiene.....	68
Tabla 31 El Mobiliario para el Uso del Servicio Presenta una Adecuada Limpieza y Desinfección por cada Horario.	69
Tabla 32 El Personal Encargado de Brindar el Servicio Presenta una Adecuada Higiene Personal.....	70
Tabla 33 Los Restos de Comida Generados por el Servicio son Correctamente Eliminados	71
Tabla 34 Cómo Considera Ud. el Servicio del Comedor Universitario	72
Tabla 35 Qué Tan Satisfecho se Encuentra Ud. con el Servicio del Comedor Universitario	73
Tabla 36 Cuán Influyente Considera Ud. el Servicio del Comedor Universitario en su Satisfacción.....	74
Tabla 37 Promedio de Dimensiones de la Encuesta Realizada con Modelo Servqual..	75
Tabla 38 Rango de Satisfaccion del Usuario	76
Tabla 39 Brechas Según Dimensiones.....	76
Tabla 40 Diseño de la Actividad de Capacitación de Gestión de Tiempo.....	79
Tabla 41 Diseño de la Actividad de Capacitación de Gestión de Recursos Humanos..	80
Tabla 42 Diseño de la Actividad de Capacitación de Relaciones Interpersonales y Habilidades de Comunicación	81
Tabla 43 Diseño de la Actividad de Capacitación de Programa de Higiene y Saneamiento.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo Servqual (Parasuraman, Zeithalm y Berry. 1985-1988)	22
Figura 2 Distribución de vacantes para el acceso al Servicio del comedor universitario 2019	29
.....	29
Figura 3 Proceso del servicio de atención al usuario del servicio de Comedor Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.	37
Figura 4 Género.	38
Figura 5 Ciclos académicos de uso del servicio.	39
Figura 6 Proceso administrativo Comedor Universitario.	41
Figura 7 Los equipos y tecnologías del comedor universitario son modernos.....	42
Figura 8 Las instalaciones físicas del comedor universitario son aptas para brindar el servicio de alimentación.	43
Figura 9 Los empleados encargados de brindar el servicio tienen apariencia pulcra....	44
Figura 10 Los elementos materiales del comedor son aptos para el servicio de alimentación.....	45
Figura 11 Dentro de la programación de menús de cada semana se cumple la programación publicada.....	46
Figura 12 Cuando un usuario tiene un problema los encargados del servicio muestran un sincero interés en solucionarlo.....	47
Figura 13 Los colaboradores encargados de brindar el servicio inician a la hora indicada.....	48
Figura 14 El comedor universitario concluye con el servicio en el tiempo programado.	49
Figura 15 El personal encargado del servicio insiste en mantener registros libres de errores en la atención.	50
Figura 16 El servicio de comedor comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	51
Figura 17 El personal a cargo del servicio ofrece un servicio rápido a los usuarios.	52
Figura 18 El personal a cargo del servicio siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	53
Figura 19 El personal a cargo del servicio dispone de tiempo para responder inquietudes de los usuarios.	54
Figura 20 El comportamiento de los colaboradores a cargo del servicio transmite confianza a los usuarios.	55
Figura 21 El personal a cargo de brindar servicio es siempre amable con los usuarios.	56
Figura 22 Los usuarios se sienten seguros con el servicio que reciben.	57

Figura 23 Los encargados del servicio tienen suficiente capacitación para brindar el servicio a los usuarios.	58
Figura 24 El comedor universitario da a sus clientes atención individualizada.	59
Figura 25 El comedor universitario tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	60
Figura 26 El comedor universitario tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	61
Figura 27 El servicio de comedor universitario se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	62
Figura 28 El servicio de comedor universitario comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	63
Figura 29 La alimentación que se brinda en el comedor es variada y alimentos frescos	64
Figura 30 Los alimentos son preparados y servidos con rapidez y a tiempo.	65
Figura 31 Los alimentos servidos en el comedor los considera nutritivos para usted... ..	66
Figura 32 Los utensilios presentan una adecuada limpieza y desinfección.....	67
Figura 33 Los ambientes (pisos, paredes) del comedor presentan una adecuada limpieza e higiene.	68
Figura 34 El mobiliario para el uso del servicio presenta una adecuada limpieza y desinfección por cada horario.	69
Figura 35 El personal encargado de brindar el servicio presenta una adecuada higiene personal.	70
Figura 36 Los restos de comida generados por el servicio son correctamente eliminados.	71
Figura 37 Cómo considera Ud. El servicio del comedor universitario.....	72
Figura 38 Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio del comedor universitario.	73
Figura 39 Cuán influyente considera usted el servicio del comedor universitario en su satisfacción.....	74
Figura 40 Promedio de dimensiones de la encuesta realizada con modelo SERVQUAL.	75

RESUMEN

La presente investigación: se llevó a cabo con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Se realizó un estudio de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por el total de la población 350 usuarios del servicio del comedor universitario de la UNTRM, para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, en base a interrogantes del modelo SERVQUAL adaptadas a la realidad, los ítems fueron categorizados como respuestas de elección múltiple tipo escala de Likert, siendo el ideal la puntuación 5. Los resultados permitieron identificar que las dimensiones de mayor valoración por los usuarios las cuales fueron: seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta, mientras que la empatía y fiabilidad presentan una mayor brecha en la satisfacción del usuario, logrando a un promedio global de 3.37, permitiendo identificar factores importantes como: la puntualidad, la rapidez para brindar el servicio, atención personalizada al usuario, limpieza y desinfección, calificados como poco o nada satisfechos, lo cual significo una fuente de información importante y punto de partida en la propuesta de plan de mejora.

Palabras clave: Satisfacción, usuario, comedor universitario

ABSTRACT

The present investigation: was carried out with the objective of determining the satisfaction of the user of the university dining room service of the Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. A descriptive study was carried out. The sample consisted of the total population of 350 users of the university canteen service of the UNTRM. A questionnaire was used as an instrument for data collection, based on questions of the SERVQUAL model adapted to reality; the items were categorized as multiple-choice answers on a Likert scale, with the ideal score being 5. The results showed that the dimensions most highly valued by users were: safety, tangible elements and responsiveness, while empathy and reliability had the greatest gap in user satisfaction, achieving an overall average of 3.37, allowing the identification of important factors such as: punctuality, speed of service, personalized attention to the user, cleanliness and disinfection, which were rated as little or not at all satisfied, which was an important source of information and a starting point for the proposed improvement plan.

Key words: Satisfaction, user, university canteen

I. INTRODUCCIÓN

En el entorno en que vivimos la satisfacción del consumidor se ha visto determinante para la toma de decisiones de las organizaciones, en particular para las prestadoras de servicio, porque contribuyen a su competitividad, hoy en día los consumidores tienen más exigencias y para poder cubrir estas expectativas se hace necesario identificar con precisión estos requerimientos y necesidades a profundidad de esta manera garantizar la fidelidad y satisfacción de los mismos, en tanto, como organización prestadora urge contar con información del nivel de servicio que estamos ofreciendo vista desde el consumidor de nuestros servicios o productos.

Visto desde los estándares del modelo de acreditación para cumplir con el estándar 27 bienestar precisa el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2018), que los programas de estudios no solo deben asegurar el acceso a los servicios de bienestar de su universidad sino medir la satisfacción de los usuarios, en tanto deben establecer aquellas mediciones de percepción que permitan valorar los distintos aspectos relacionados con todos los programas que ofrece esta dependencia.

Del mismo modo el maestro de la calidad W. Edwards Deming afirmó que cuantificar la satisfacción de las expectativas del consumidor mediante la investigación del ambiente donde tienen actividad las organizaciones [...] por lo que el productor deberá hacer que su bien o servicio se encaje a sus consumidores de última línea. (Deming, 1986 citado en Elizagarate, Larranaga y Rio. 2010, p. 1234).

Así Hernández (2011), afirma que **satisfacer como significado primigenio es lograr condescender un requerimiento**, por ello engloba a todas esas acciones que conllevan a cubrir una específica necesidad o un ideal, siendo el principal fundamento de una organización la satisfacción de las aspiraciones de los consumidores de sus servicios o productos.

De otro lado, Peñuñuri, Guzmán, Carrillo y Velasco (2017), destacan la importancia de contar con un estudio de las percepciones de la calidad del servicio de un comedor universitario porque permitirán conocer a sus usuarios ya que estos presentan comportamientos cada vez más exigentes en sus necesidades alimenticias como en sus deseos de comer alimentos nuevos y nutritivos, estar atendidos

eficientemente, conllevando a las universidades a comprometerse con una mejora permanente en la prestación de este servicio de apoyo al estudiante universitario.

Las universidades tanto públicas como privadas deben cumplir distintos criterios con la finalidad que puedan obtener el licenciamiento para poder brindar el servicio de educación superior, uno de los cuales son los servicios educacionales complementarios básicos como servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros, los cuales se deben implementar a través de bienestar universitario, para el caso de las universidades públicas pueden establecer programas de ayuda para que los estudiantes con la finalidad que estos puedan desarrollar sus actividades de formación en las óptimas condiciones, dentro de los cuales se debe procurar brindar el apoyo con alimentación, materiales de estudio e investigación entre otros.

La UNTRM dentro de su estatuto, establece que el bienestar universitario dentro de sus posibilidades atiende las distintas necesidades de profesores y estudiantes. Así ofrece los servicios de salud, servicios sociales, servicios psicopedagógicos, servicios deportivos, servicios culturales, servicios de alimentación, servicios de acervo bibliográfico, entre otros

El servicio de comedor universitario en la UNTRM se inicia el año 2004, funcionando en un local provisional desde entonces debido al incremento de población estudiantil con el tiempo ha tenido que implementar cada día mejores condiciones para la prestación del servicio, en el 2012 con la finalidad de mejorar la comodidad de los usuarios gestionó la construcción de un local provisional para el comedor universitario ya que el anterior por motivos de construcción de vías peatonales fue deshabilitado, en ese entonces el servicio atendía 124 estudiantes categorizados, 37 estudiantes becarios, 6 estudiantes pasantes; así también ofertaba menú diario para estudiantes a un costo de S/. 2.50 y para docentes y personal administrativos a S/. 4.00; los comensales categorizados pagaban un monto de S/. 60.00 al mes, y los becarios y pasantes tenían la alimentación gratuita.

El año 2014 se inaugura el local exclusivo para el comedor universitario, una infraestructura moderna diseñada para la prestación de este servicio, dando así mejores condiciones de alimentación a los estudiantes y permitiendo llegar a una mayor población estudiantil, incrementándose en su población beneficiaria a 350

estudiantes en sus distintas modalidades como son: categorizados, becados, y bolsa de trabajo.

El año 2018 mediante Resolución del Consejo Directivo N° 004-2018-SUNEDU/CD, se ratifica el licenciamiento a la universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, convirtiéndose así en la primera universidad licenciada en la Región Amazonas y la tercera universidad pública del país en obtener la autorización de funcionamiento por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), por su cumplimiento con los requisitos básicos de calidad (CBC) exigidas por la Ley Universitaria para brindar el servicio de educación superior por 6 años, formando parte importante los servicios otorgados por La Dirección de Bienestar Universitario, dentro de los cuales se encuentra el servicio de alimentación a los estudiantes, que ya cuenta con una infraestructura diseñada exclusivamente para este tipo de servicio, con los equipos necesarios y con los perfiles de profesionales idóneos para asegurar un servicio de calidad y que cada día más estudiantes puedan hacer uso de este servicio.

Satisfacción.- “La satisfacción se define como el agrado que experimenta el cliente después de haber consumido un determinado producto o servicio” Vavra (2003), para Philip Kotler (2001), la satisfacción es la postura de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto o servicio con sus expectativas. Por otro lado Monroy (2019), considera que el nivel de satisfacción del usuario puede ser analizado a partir la perspectiva de un grado de estado de ánimos que da como resultado final una respuesta positiva o negativa hacia el consumo actual y posterior. En el contexto de los establecimientos de alimentación de personas, dimensiones como capital humano, comida, tiempos de espera, infraestructura, ambiente, espacios, etc., son aspectos que se deberá considerar de forma primordial al tiempo de integrar su estrategia de mercado y ubicar posicionarse en la mente de sus consumidores.

Refiere Thompson (2019), que para lograr el éxito de una organización dentro de un mercado exigente no hay de otra que enfocarse en la satisfacción del consumidor y simultáneamente llevar a la organización hacia el posicionamiento, son los dos aspectos que se constituyen en la fijación como objetivos permanentes de las distintas áreas o departamentos de una organización ya sea producción, recursos

humanos o finanzas. Complementa esta postura de la satisfacción del cliente como ruta hacia el posicionamiento Arias (2013), cuando precisa que es fluctuante la percepción del usuario porque en esta influye su nivel de expectativas, en tanto para garantizar cubrir las expectativas de los consumidores va a depender de ofrecer calidad en los servicios.

En este contexto podemos decir que la satisfacción es una respuesta, donde el usuario analiza y evalúa de forma razonable distintos aspectos de determinado producto o servicio en base a una comparación entre las expectativas que tiene y el rendimiento real percibido de este.

Espectativa.- Matsumoto (2014), define a las expectativas como las creencias sobre la prestación del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para calificar el desempeño. Es lo que espera el usuario de un servicio, y esta es creada a partir de la información, por la experiencia de otras personas en el servicio.

Del mismo modo, Arias (2013), “divide las expectativas en tres tipos: uno, la que el cliente desea del servicio o bien, referida a lo que él cree que sería lo ideal para él y le gustaría obtenerlo; dos, lo que el cliente espera obtener en forma realista, esto es a lo que se piensa se debe obtener del bien o servicio y tres, la que el cliente piensa que es necesario para él”.

En general se puede afirmar que las expectativas del usuario están en relación a lo que este cree o considera que debe obtener de un determinado producto o servicio a partir de la información previa.

Percepción. - Para Oviedo (2004), la percepción radica en el intento de asociación de información que rodea a un objeto la cual permite a la conciencia tener una noción de este y con ello poder precisar su amplitud abstracta, por lo cual la percepción es entendida como un constante hecho de conceptualización.

Vargas (1994), considera a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la fabricación de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del entorno físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

La percepción se puede definir como el proceso cognitivo a través del cual podemos formar conceptos, opiniones, impresiones, sentimientos, sensaciones, acerca de un determinado elemento, en relación a experiencias anteriores, a la información de la realidad, de acuerdo a las necesidades, intereses, deseos, aspiraciones y condicionada por estados de ánimo, sentimientos, experiencias, información y comprensión que se tenga de una situación.

Servicio de Comedor universitario.- Es un departamento dedicado a suministrar la ayuda alimentaria mediante una dieta balanceada y adecuada, que garantice al alumno un aportación de los requerimientos proteico-energéticos diarios que propicien un superior desempeño académico Castillo (2014).

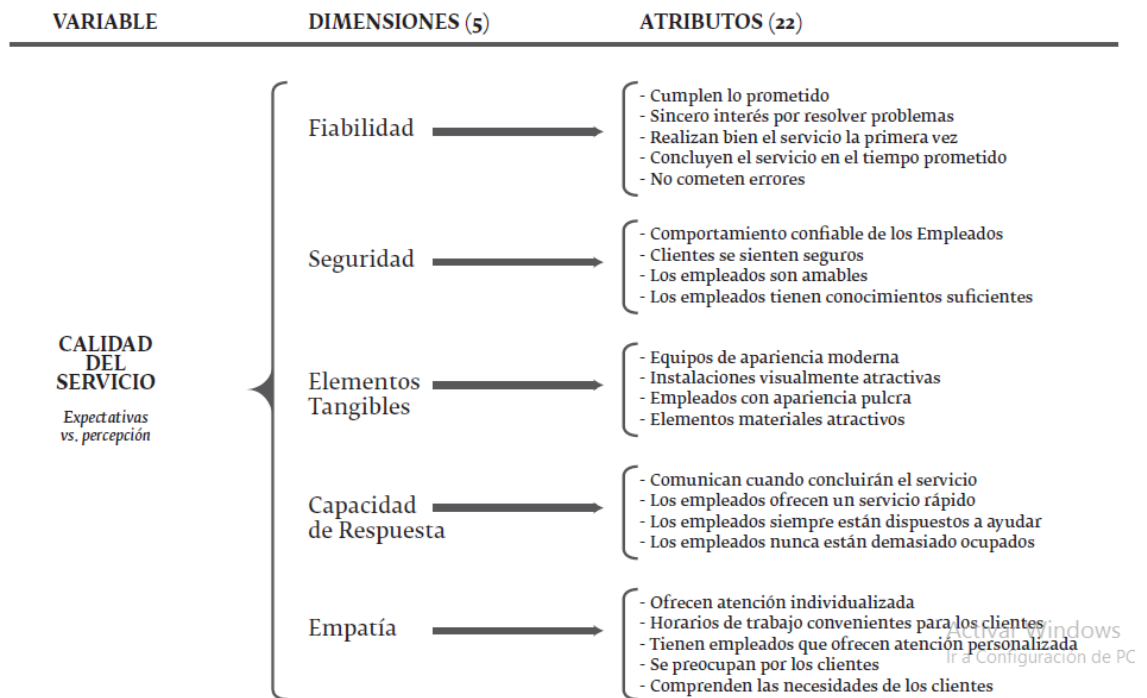
En el contexto de estudio se puede definir al comedor universitario como un servicio a través del cual se proporciona a los estudiantes una alimentación balanceada, nutritiva y en óptimas condiciones de salubridad, la cual les permite obtener un mejor rendimiento académico y poder continuar con sus actividades formativas profesionales.

Modelo de SERVQUAL.- Es un instrumento desarrollado por Parasuraman; Zeithalm, y Berry (1985) el cual tiene por finalidad medir las percepciones de los usuarios de un servicio Dawson, Gindlay y Sparks (2008). Para Almendia, Barcos y Castilla (2006), definen que este es un modelo propuesto en un intento por abordar una de las principales dificultades que presenta la aplicación de la calidad total a las empresas de servicios, para saber, la medición de sus resultados. Este modelo se basa en tener en cuenta la calidad como expectativa y medirla como resultado de comparar lo que el cliente cree que la empresa debe ofrecer (expectativa), con la percepción del desempeño del servicio recibido (percepciones).

El instrumento mide cinco dimensiones de las características de los servicios: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el modelo contiene 22 ítems a través de los cuales proporciona información detallada respecto a opiniones del usuario.

Figura 1

Modelo Servqual (Parasuraman, Zeithalm y Berry. 1985-1988)



NOTA: Modelo Servqual- reproducida de, Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. 2020, (<http://dx.doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>)

Para efectos del presente estudio se consideró como antecedentes relevantes las siguientes investigaciones:

En el ámbito internacional tenemos a: Sánchez (2016), en su investigación planteo como objetivo identificar la percepción de los consumidores con respecto al servicio que ofrece el Laboratorio de Servicios Alimenticios en el Centro Universitario de los Altos de la Universidad de Guadalajara, la muestra estuvo constituida por 470, de los cuales 365 fueron estudiantes y 105 docentes y directivos, con un cuestionario de 11 preguntas, con escala tipo Likert, dicha escala se integró del 1 al 7, con los resultados obtenidos se logró identificar que las variables mejor valoradas fueron, la amabilidad y atención de servicio con promedio 5.75, seguido de la higiene con 5.61 y el precio con 5.12 mientras que las menos valoradas por los usuarios fueron, la decoración con 4.86, rapidez de servicio 4.77, la sazón de los platillos con 4.22 y finalmente la variedad de los platillos con 4.12.

La investigación de López (2018), planteó como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante RACHY'S de la ciudad de Guayaquil, recogiendo esta información mediante el modelo SERVQUAL para medir las cinco dimensiones; a través de una muestra de 365 clientes, la investigación demostró la importancia del servicio al cliente como factor clave para el éxito o fracaso de la empresa, se identificaron factores en la calidad del servicio como: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos, evidenciando así que el personal a cargo del servicio no brinda un trato personalizado, ni se encuentran capacitados y una limitación es el número de empleados para la rapidez en el servicio corroborando la relación significativa positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente si una aumenta como respuesta la otra también.

Peñañuri *et. al.* (2017), en su investigación se plantean resolver la pregunta científica ¿Cuál es la percepción de los estudiantes sobre el servicio proporcionado por un comedor universitario?, siguiendo como objetivo identificar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio proporcionado por un comedor universitario, como fundamento para plantear estrategias para la eficiencia en el servicio. Los investigadores aplicaron encuestas a 238 alumnos del ITSON de la unidad Obregón (campus Náinari), inscritos en el semestre enero – mayo de 2016 y mediante 14 interrogantes los sujetos investigados perciben como buena y muy buena en general siendo un aspecto resaltante la variedad, la calidad de los productos del menú, sin embargo, la insatisfacción está determinado por el precio respecto a cantidad del alimento proporcionado, conllevando a una baja afluencia de los estudiantes y por lo tanto, bajos ingresos para el negocio, destacando como aspectos claves en el servicio al personal y el producto.

En investigaciones del ámbito nacional podemos mencionar a los siguientes investigadores que aplicando el modelo Servqual, estudiaron la medición de la calidad del servicio de alimentación en comedores universitarios del país, dentro de estos podemos encontrar a:

Cevallos (2016), realiza un estudio a los universitarios beneficiarios del servicio de comedor universitario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) con la finalidad de investigar sobre como poder mejorar la medición de la calidad de los servicios con base al modelo a SERVQUAL, a través de una investigación aplicada de tipo correlacional y cuasi experimental, conformada por 140 estudiantes, siendo los resultado respecto a las expectativas, los aspectos más importantes: la pulcritud, la disposición de los trabajadores, así como un servicio rápido y cumplir con lo que se promete y los aspectos menos importantes conformados por: una atención individualizada, la modernidad, y atención personalizada, y concerniente a las percepciones los factores mejores percibidos son: presencia de atractivas instalaciones y equipos modernos, personal con conocimiento y respecto a los factores con defectos en la percepción de los usuarios son: la falta de interés por resolver los problemas de los usuarios, no sentirse escuchados y no lograr entender sus necesidades específica. Concluyendo la investigación que, si se cuenta con un modelo para medir calidad del servicio del comedor universitario, y que a partir del modelo SERVQUAL, conlleva a determinar los aspectos fundamentales para mejorar la calidad del comedor universitario ya que las expectativas son mayores a las percepciones.

Apaza (2018), en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas, utilizando como instrumento la encuesta basada en el modelo SERVQUAL adaptada a la realidad del comedor universitario, aplicando a una muestra de 298 comensales, el investigador concluyo: respecto al nivel de satisfacción de los comensales del servicio del comedor universitario mayoritariamente el 77,0% de estudiantes tienen un nivel de satisfacción medio, 20,0% presentan un nivel de satisfacción alto y sólo 3.0% su satisfacción baja. Y existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del comensal con respecto al servicio prestado.

Así mismo Palomino (2018), en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en los clientes,

mediante la aplicación de un cuestionario bajo el modelo SERVQUAL a 50 comensales como muestra de estudio, concluyendo que existe una correlación positiva moderada entre las variables expresada en los datos siguientes: el 52% de los comensales siempre se sienten satisfechos con el servicio, el 44% respondieron que casi siempre satisfechos, y el 4% respondieron que a veces se encuentran satisfechos, concluyendo que existe una correlación positiva entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Martínez (2016), siguió su investigación bajo el objetivo de determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en las MYPE del sector servicios rubro restaurantes de comida marina en el distrito de Chimbote, bajo la aplicación de la encuesta elaborada con la metodología SERVQUAL a 127 clientes, obtuvo como resultados la existencia de una relación directa entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente con coeficiente de correlación positiva entre las variables, así como también que existe una relación directa entre las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y satisfacción del cliente.

Meneses (2017), investigó el grado de satisfacción de los clientes y la calidad de los servicios en 35 restaurantes de la ciudad de Ayacucho, para ello encuestó a propietarios y/o administradores; lo que le permitió concluir que la calidad del servicio definitivamente influye en la satisfacción de los clientes, en tanto, ofrecer un buen servicio satisface moderadamente la necesidad de los consumidores, destacando que el cliente considera importante y califica el servicio considerando los siguientes elementos tangibles de la prestación del servicio como son: el ambiente, muebles, decoración y limpieza, conllevando en la fidelización del cliente.

Jave (2017), en su investigación planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción, de los estudiantes, docentes y personal administrativo de la facultad de estomatología de la UNT con el programa de Bienestar Universitario, de los resultados obtenidos llegó a la conclusión que, la a satisfacción con respecto al programa es indeterminado, por lo cual es necesario mejorar los medios de difusión y mecanismos de acceso al programa.

Considerando la problemática descrita y los antecedentes citados tanto en el contexto internacional como nacional se planteó como problema de la investigación: ¿Cuál es la satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, año 2019? y como objetivo principal: determinar la satisfacción del usuario del servicio de comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Como objetivos específicos se planteó: describir el proceso del servicio de atención al usuario del servicio de comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Así también, identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, y finalmente elaborar una propuesta de un plan de mejora del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

La hipótesis planteada para esta investigación es: existe satisfacción significativa en el usuario del servicio de comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

En los capítulos siguientes se presentan los materiales y métodos, los resultados y discusiones, así como las conclusiones y recomendaciones.

En lo correspondiente a la metodología se detalla que es una investigación de tipo descriptivo, teniendo una población muestral de 350 usuarios del servicio del comedor universitario durante el año 2019, para lo cual mediante un cuestionario de diseño del modelo SERVQUAL, el cual consta de cinco dimensiones, así como inclusión de aspectos importantes que son necesarios para obtener una información más precisa sobre las percepciones de los usuarios, se obtuvo resultados satisfactorios resaltantes en aspectos como: el servicio que brinda la Dirección de Bienestar Universitario a los estudiantes, también en las dimensiones como: elementos tangibles y seguridad, y resultados poco satisfactorios en dimensiones como: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y en aspectos de salubridad, llegando a la conclusión que la satisfacción del usuario respecto al servicio del comedor universitario tiene una aprobación satisfactoria de forma general, sin embargo deficiente en los aspectos siguientes:

inicio del servicio a tiempo, un servicio rápido y una atención más personalizada.

Al realizar el estudio se logró cumplir con los objetivos propuestos, con ello se determinó la situación del servicio de comedor universitario de la UNTRM respecto a las características de las expectativas y percepciones de los usuarios; siendo las dimensiones con mayor aprobación: seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta y las dimensiones de menor calificación por el usuario correspondientes a la empatía y fiabilidad; a partir de estas últimas constituyeron el fundamento para la propuesta de un plan de mejora.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación.

La presente investigación fue de tipo descriptivo, ya que se relatan los hechos tal como son observados y se estudiaron las relaciones entre variables dependiente e independiente, de diseño no experimental de corte trasversal, ya que no se hizo manipulación de variables, sino la observación de fenómenos en sus ambientes cotidianos.

2.2. Población, muestra y muestreo

Universo muestral:

Población:

La población estuvo constituida por el total de estudiantes usuarios del servicio de comedor de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, que en los últimos 4 años de acuerdo a la designación presupuestal el total de beneficiarios del servicio han sido 350 estudiantes. Distribuidos en las modalidades de beca, categorizado, bolsa de trabajo de acuerdo al reglamento del comedor universitario para estudiantes de la UNTRM-Amazonas aprobado mediante RESOLUCIÓN RECTORAL N° 215-2017-UNTRM-R. (Dirección de Bienestar Universitario[DBU], 2017), y a la distribución de vacantes para el acceso al servicio del comedor universitario 2019, Aprobado por RESOLUCIÓN VICERRECTORAL N°011-2019/UNTRM.

Figura 2

Distribución de vacantes para el acceso al Servicio del comedor universitario 2019

FACULTADES		ESCUELAS ACADÉMICO PROFESIONALES	BENEFICIARIOS 2019				TOTAL
			1° PUESTO EXAMEN INGRESO	1° PUESTOS ESTUDIO REGULAR (TERCIO SUPERIOR)	BOLSA DE TRABAJO	CATEGORIZACIÓN	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	Antropología	1	1	0	1	3	
	Arqueología	0	1	0	3	4	
	TOTAL	1	2	0	4	7	
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	Ciencias de la Comunicación	1	1	0	7	9	
	Educación Primaria	1	0	0	4	5	
	TOTAL	2	1	0	11	14	
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	Derecho y Ciencias Políticas	1	3	2	26	32	
	TOTAL	1	3	2	26	32	
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Enfermería	1	1	1	18	21	
	Estomatología	1	1	1	12	15	
	Psicología	1	2	2	16	21	
	Medicina Humana	1	1	1	5	8	
	Tecnología Médica con Mención en Radiología	0	0	0	2	2	
	Tecnología Médica con Mención en Terapia Física y Rehabilitación	0	0	0	2	2	
	TOTAL	4	5	5	55	69	
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS AGRARIAS	Ingeniería Agrónoma	1	1	1	15	18	
	Ingeniería Forestal	0	1	0	7	8	
	Ingeniería Agroindustrial	0	1	1	13	15	
	TOTAL	1	3	2	35	41	
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y AMBIENTAL	Ingeniería Civil	1	3	2	24	30	
	Ingeniería Ambiental	0	2	2	16	20	
	TOTAL	1	5	4	40	50	
FACULTAD DE INGENIERÍA ZOOTECNISTA, AGRONEGOCIOS Y BIOTECNOLOGÍA	Ingeniería Zootecnista	1	2	2	14	19	
	Ingeniería en Agronegocios	0	1	1	12	14	
	TOTAL	1	3	3	26	33	
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y MECÁNICA ELÉCTRICA	Ingeniería de Sistemas	0	1	1	4	6	
	TOTAL	0	1	1	12	6	
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	Administración en Turismo	1	1	0	9	11	
	Turismo y Hostelería	0	0	0	1	1	
	Administración de Empresas	1	2	2	21	26	
	Contabilidad	0	1	1	7	9	
	Economía	0	2	1	13	16	
TOTAL	2	6	3	43	63		
SUB TOTAL		13	29	20	252	315	
10% VACANTES (SEGÚN REGLAMENTO COMEDOR UNIVERSITARIO)	Casos especiales previa evaluación	35				35	
TOTAL DE ESTUDIANTES BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO						350	

Fuente: Asistencia Social -Dirección de Bienestar Universitario UNTRM 2019.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por el total de la población: 350 estudiantes usuarios del servicio de comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Muestreo:

El tipo de muestreo considerado para la investigación fue el muestreo no probabilístico intencional o deliberado, en el cual investigador decide según los objetivos de la investigación, los elementos que integrarán la muestra, considerando aquellas unidades supuestamente típicas de la población que se desea conocer. El investigador decide qué unidades integrarán la muestra de acuerdo a su percepción López (2004).

2.3. Métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.3.1. Técnicas de recolección de datos:

La técnica de recolección de información y análisis aplicado en la Investigación fue: una encuesta con la finalidad de recoger información aceptable y veraz de parte de los estudiantes usuarios del servicio de comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza año 2019 para obtener datos confiables, de las variables.

2.3.2. Instrumento para la recolección de datos:

El instrumento utilizado para la investigación fue el cuestionario, tomando el diseño del modelo SERVQUAL (1985), desarrollado por los autores Valarie Zeithaml, Leonard Berry y Parasuraman, la cual es una herramienta creada para la búsqueda de la medición de las percepciones de los clientes, el cual consta de cinco dimensiones, 1 Elementos Tangibles, 2 Fiabilidad, 3 Capacidad de respuesta, 4 Seguridad, 5 Empatía, utilizado para diferenciar entre las expectativas del cliente y su percepción sobre el servicio, acondicionado a la realidad del comedor universitario, además se incluyó otras dimensiones que se considera son necesarias para obtener una mejor información respecto al servicio de comedor y satisfacción del usuario.

Los ítems se categorizaron como respuestas de elección múltiple tipo escala de Likert, que va desde nada satisfecho (1), poco satisfecho (2), neutral (3) muy satisfecho (4), totalmente satisfecho (5).

la validación y fiabilidad del instrumento fue validado por tres expertos quienes tienen un amplio conocimiento en el tema y trabajan en el área y el campo de la industria alimentaria.

2.4.Recolección de datos:

La aplicación del cuestionario se realizó a través del programa DbudSoft.Win, perteneciente al área de Asistencia Social, con la finalidad de obtener datos precisos de los usuarios, el cual es un sistema integrado con información de los estudiantes de la UNTRM, permitió que el universo muestral de usuarios del

servicio del comedor universitario pueda acceder mediante su código y contraseña, ya que esta funciona en la nube, haciendo más fácil la recolección de datos.

2.5.Análisis de datos:

Los datos recolectados se procesaron mediante la utilización del programa Excel 2013, lo cual permitió presentar los resultados a través de tablas, figuras estadísticas, para su respectivo análisis e interpretación.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción del Proceso del servicio de atención al usuario del servicio de comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2019.

Proceso de convocatoria.

El proceso de convocatoria para acceder al servicio de comedor universitario “Art. 39° será convocada por la Dirección de Bienestar Universitario según cronograma...” así como la presentación de expedientes se realizará a fines de cada semestre académico previa presentación de un cronograma de evaluaciones, con la finalidad de poder realizar las visitas domiciliarias, así como verificación de SIS, SISFOH , récord académico, orden de mérito e información que necesite ser verificada, Art. 32° - Reglamento de comedor universitario para estudiantes de la UNTRM. (DBU, 2017).

Seguidamente a través del área de Asistencia Social se realiza la publicación de dicho proceso, tanto en la página web de la universidad, Facebook de la universidad y afiches para así poder llegar a la mayor cantidad de población estudiantil.

3.1.1. Etapa de postulación.

Para la etapa de postulación el estudiante que desea acceder por una vacante al servicio de comedor universitario deberá realizar un pago en caja de la universidad por derecho de categorización, con dicho pago deberá llenar un formato de Solicitud dirigida al director de la Dirección de Bienestar Universitario y una declaración jurada de cumplimiento del reglamento del comedor universitario, para finalmente pasar por entrevista en el área de Asistencia Social.

Para los ingresantes a la UNTRM; solamente los primeros puestos bajo cualquier modalidad de ingreso, tienen el derecho de postular para ser beneficiario del servicio de comedor universitario, previa evaluación socioeconómica; compitiendo estos estudiantes por una vacante por escuela profesional, Art. 31° - Reglamento de comedor universitario para estudiantes de la UNTRM. (DBU, 2017).

3.1.2. Proceso de selección.

El proceso de selección toma en cuenta: evaluación socioeconómica, evaluación académica y entrevista personal. Para la evaluación socioeconómica se tiene en cuenta el análisis de la ficha socioeconómica aplicada a los estudiantes, dicha ficha es llenada por los estudiantes cuando ingresan como requisito para adquirir su constancia de ingreso y actualizada anualmente. Para la evaluación académica se tiene en cuenta el reporte de notas, con el promedio ponderado acumulado y créditos matriculados establecidos.

Para acceder al servicio de Comedor Universitario, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a.** Ser estudiante regular y haber aprobado un semestre académico, y como mínimo 12 créditos aprobados, con promedio ponderado mínimo de 12 para las carreras profesionales de ciencias y 12.5 para las carreras de letras (dicha información será verificada por el Asistente social, en el sistema integrado de notas).
- b.** Tener matrícula regular en el semestre académico vigente.
- c.** Estar registrado en el Sistema de focalización de hogares (SISFOH) con el nivel socioeconómico: pobre extremo o pobre; situación económica precaria la misma que será verificada por la asistencia social.
- d.** Aprobar la entrevista personal.
- e.** Contar con la ficha de evaluación psicológica.
- f.** No tener antecedentes de mala conducta, incumplimiento de la bolsa de trabajo, falsificación de documentos y no figurar dentro del récord de inasistencias del comedor universitario (DBU, 2017).

3.1.3. Publicación de resultados y registro de usuarios.

Una vez realizada la evaluación previo a la publicación de resultados el área de asistencia social conjuntamente con el Comité de Comensales (CODECO) como veedor, realiza la selección de los usuarios de acuerdo al cuadro de repartición de vacantes, siendo este por facultades y carreras profesionales, de darse el caso de no cubrir el 100% de vacantes destinadas a una carrera profesional pasa a ser ocupada por otro postulante de la misma facultad que no haya alcanzado a ocupar una

vacante en su carrera correspondiente, el acta de publicación de resultado es firmada por el responsable de asistencia social, como por los miembros del comité de comensales presentes, la cual es presentada a la Dirección de Bienestar Universitario, el director da el visto bueno a dicho proceso para su posterior publicación de resultados en la web de la universidad, así como en el periódico mural de la Dirección de Bienestar Universitario

Una vez publicada la nómina de postulantes aceptados, se concede un plazo máximo de 6 días para que el estudiante haga uso de la vacante otorgada, pasado el tiempo señalado y de no haber hecho efectivo el beneficio, es automáticamente anulado y ocupa la vacante el estudiante que continúa en el orden de selección Art. 16° - Reglamento de comedor universitario para estudiantes de la UNTRM (DBU, 2017).

3.1.4. El registro de usuarios.

Para el registro el usuario debe presentarse con su DNI o carnet universitario, para que el supervisor del Comedor Universitario lleve a cabo el registro de datos personales del estudiante, como son: apellidos y nombres, escuela profesional, facultad, huella dactilar y modalidad de ingreso al servicio del comedor universitario, para lo cual el comedor cuenta con un sistema de reconocimiento dactilar (SISERVI).

3.1.5. Proceso de atención al usuario.

Los horarios de atención se encuentran establecidos en el Art. 30 del Reglamento de comedor universitario para estudiantes de la UNTRM., el Desayuno: 07:00 am. - 09:30 am., el Almuerzo: 12:00 pm. - 02.00 pm., y Cena: 05:30 pm. - 07:30 pm, los mismos que son establecidos en las bases del proceso de concurso público, en el cual el proveedor ganador se acoge a dichos horarios y están en la obligación de cumplirlos.

- **Control de calidad.** Previo al inicio de la prestación del servicio, el responsable del área de nutrición de la Dirección de Bienestar Universitario, quien cumple las funciones de jefe de control de calidad, realiza la inspección de los alimentos a servir, siendo esta una actividad continua y teniendo la potestad de realizar

inspecciones inopinadas en cualquier etapa de proceso de producción de los alimentos, así como registrar lo encontrado mediante acta, y realizando las correcciones necesarias para la prestación de un adecuado servicio, además en ausencia de este, el supervisor del servicio del comedor universitario es quien hace sus veces, además este último es el encargado del control y registro de usuario.

- **Ingreso.** Para el ingreso al servicio de comedor universitario va de acuerdo a los horarios establecidos, para lo cual los estudiantes forman una fila de acuerdo al orden de llegada en el caso de que antes del inicio del servicio una gran cantidad de estudiantes se aglomeren. El usuario antes de ingresar debe lavarse las manos en los lavamanos ubicados al ingreso del servicio.

- **Registro de atención.** El usuario realiza su registro mediante el sistema de atención SISERVI el cual cuenta con un programa de reconocimiento dactilar, donde se registra su asistencia, e inmediatamente obtiene un ticket en el cual está registrado su nombre y apellidos, carrera profesional y facultad a la que pertenece adicionalmente el registro de la hora de emisión del ticket. Para dicho registro la universidad cuenta con un programa instalado en un computador, además un lector de huella digital, así como una impresora tiquetera térmica, en caso de cortes de energía cuenta con una batería de respaldo la cual permite continuar con el registro de usuarios sin afectar el flujo de registro.

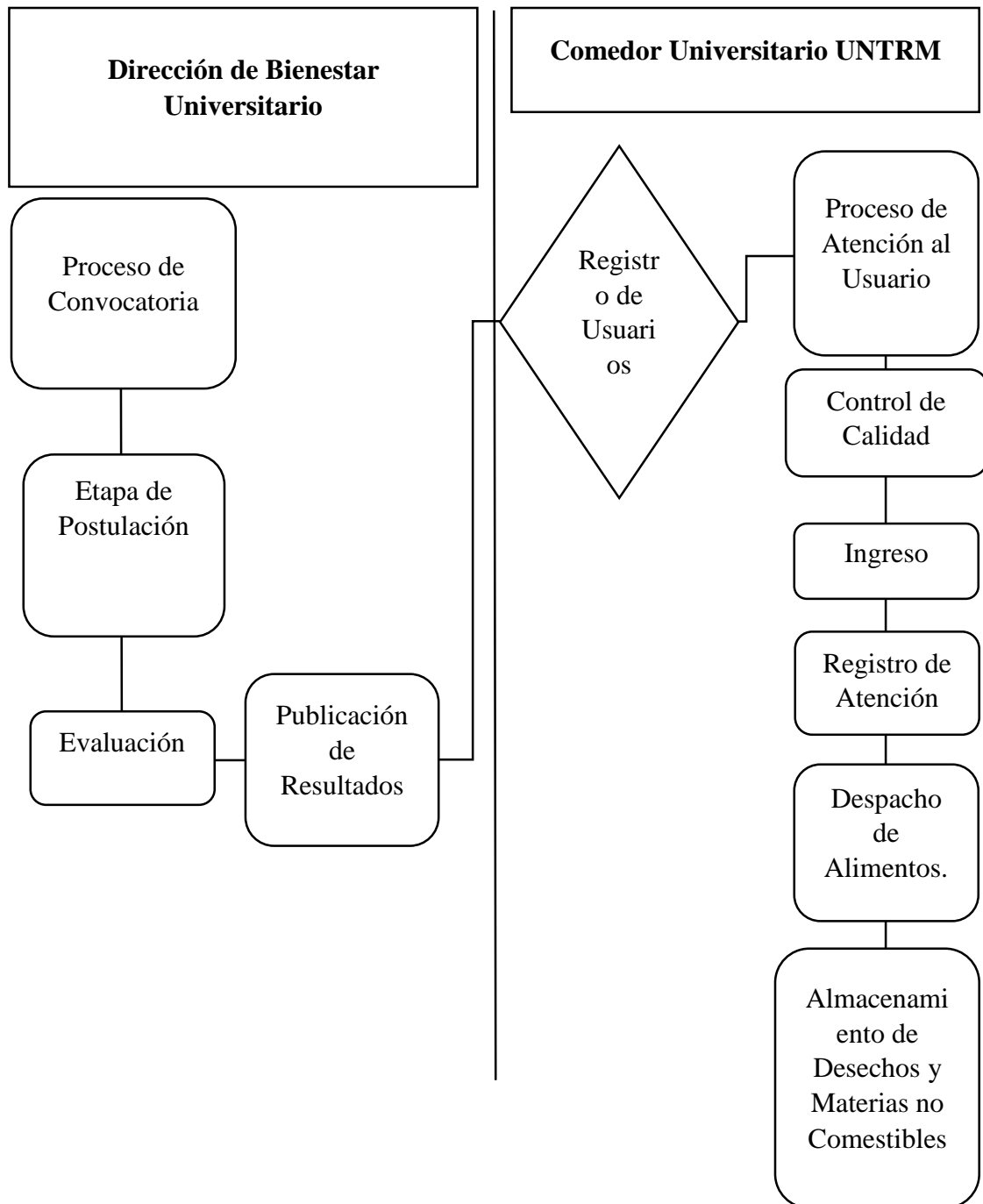
- **Despacho de alimentos.** Una vez realizado el registro el usuario pasa al área de servido de alimentos, donde el personal encargado del despacho de alimentos a debido instalarse con la totalidad de alimentos a servir antes de la apertura del servicio y portando la indumentaria exigida en el contrato de prestación de servicio. El usuario debe tomar una gamela, así como los cubiertos y servilletas que usará para pasar por una barra de acero inoxidable

donde los encargados del servir los alimentos colocaran las raciones correspondientes al menú programado. Una vez que termina de recibir los alimentos el usuario tiene la libertad de desplazarse y ocupar una mesa en la cual hará consumo de los alimentos.

- **Almacenamiento de desechos y materias no comestibles.** Finalmente, una vez el usuario haya terminado de consumir sus alimentos, este debe desplazarse al área de almacenamiento de desechos, para lo cual el comedor cuenta con 2 contenedores con sistema a pedal, uno destinado para desechos orgánicos, donde generalmente van todos los desperdicios de alimentos y otro para desechos inorgánicos, donde van vasos descartables, papel se servilleta entre otros. Luego la gamela como los distintos cubiertos son depositados en otro contenedor para que sean lavados por el personal encargado.

Figura 3

Proceso del servicio de atención al usuario del servicio de Comedor Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.



Fuente: Elaboración propia a partir de observación

3.2. Presentación de resultados de cuestionario sobre satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas 2019.

Tabla 1

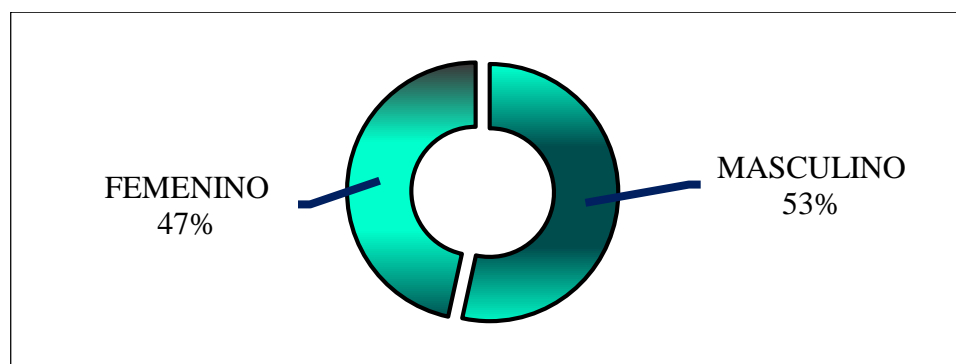
Género.

Genero	Fi	%
Masculino	187	53
Femenino	163	47
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 4

Género.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Como se observa en la figura la cual detalla el porcentaje de estudiantes usuarios del servicio de comedor universitario de acuerdo al género vemos que el (53%) pertenece al género masculino y un (47%) al género femenino, en concordancia con datos estadísticos de la Asamblea Nacional de Rectores 2012, con respecto a la distribución de género la población de estudiantes de Pre-Grado en universidades públicas es mayor en género masculino ocupando este un 56%, Dirección de estadística-Asamblea Nacional de Rectores.(2012)

http://censos.inei.gob.pe/cenaun/redatam_inei/doc/ESTADISTICA_UNIVERSITARIAS.pdf

Tabla 2

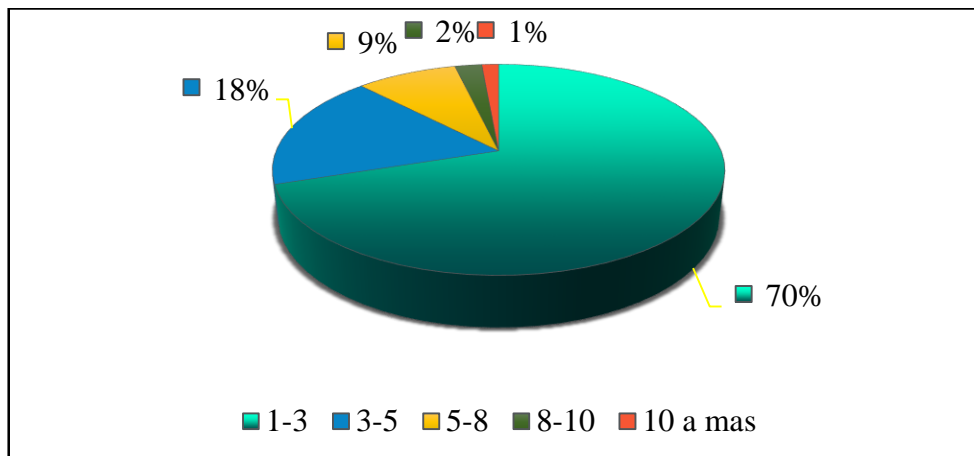
Ciclos académicos de uso del servicio.

	Fi	%
1-3	245	70.00
3-5	62	17.71
5-8	30	8.57
8-10	8	2.29
10 a mas	5	1.43
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 5

Ciclos académicos de uso del servicio.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a los ciclos académicos que los estudiantes llevan siendo usuarios del servicio del comedor universitario se muestra que entre 1 a 3 ciclos académicos, representa el (70 %) estos usuarios en su mayoría son estudiantes que cursan el segundo ciclo en adelante y que no han postulado a otro beneficio que brinda el estado como beca 18 o beca permanencia, mientras que el (18%) son estudiantes que hacen uso entre 3 a 5 ciclos, y tan solo el (1%) de los usuarios lleva haciendo uso del comedor por 10 ciclos o más, esto a que la población de estudiantes en los últimos ciclos académicos lleva distintos cursos de prácticas o trabaja para poder solventar su educación.

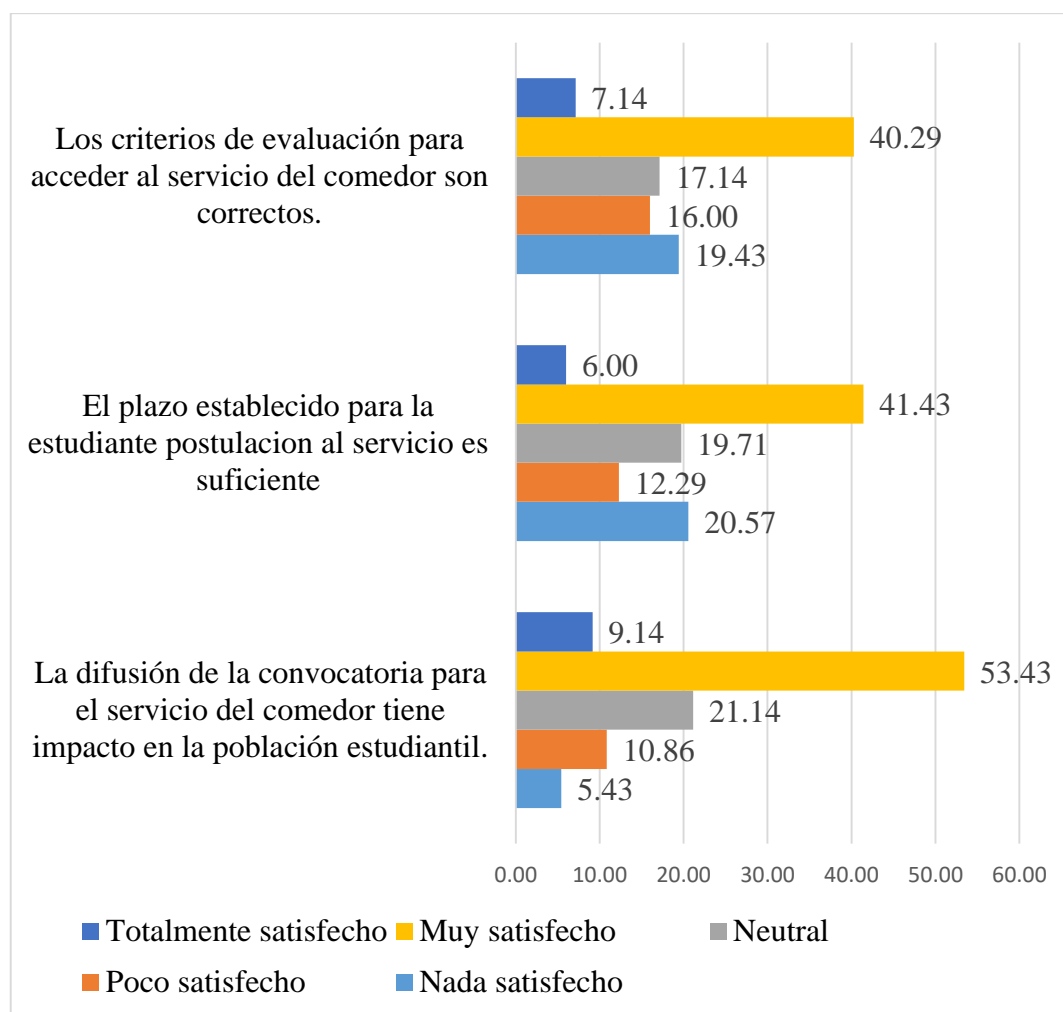
Tabla 3*Proceso administrativo Comedor Universitario.*

Calificación	La difusión de la convocatoria para el servicio del comedor tiene impacto en la población estudiantil		El plazo establecido para la estudiante postulación al servicio es suficiente		Los criterios de evaluación para acceder al servicio del comedor son correctos	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Nada satisfecho	19	5.43	72	20.57	68	19.43
Poco satisfecho	38	10.86	43	12.29	56	16.00
Neutral	74	21.14	69	19.71	60	17.14
Muy satisfecho	187	53.43	145	41.43	141	40.29
Totalmente satisfecho	32	9.14	21	6.00	25	7.14
TOTA L	350	100	350	100	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 6

Proceso administrativo Comedor Universitario.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Si observamos en la figura 05 la cual nos muestra el proceso administrativo correspondiente al servicio del comedor universitario en el cual la difusión de la convocatoria para el servicio del comedor el (53.43%) está muy satisfecho y solo un (9.14%) está totalmente satisfecho, así también con respecto al plazo para la postulación un (41.43%) está muy satisfecho y un (20.57 %) nada satisfecho, de acuerdo a los criterios de evaluación para acceder al servicio de comedor el (40.29%) está muy satisfecho y el (7.14%) totalmente satisfecho.

Tabla 4

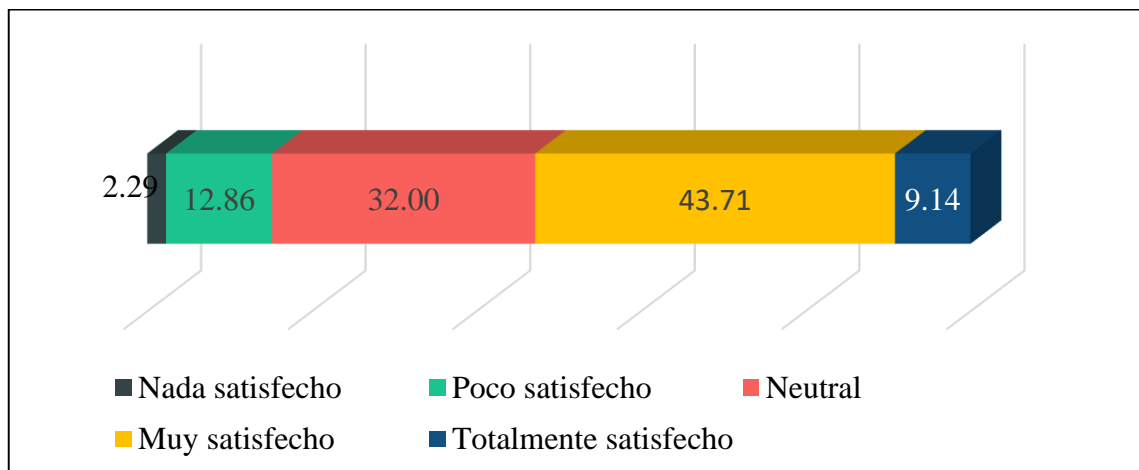
Los equipos y tecnologías del comedor universitario son modernos.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	8	2.29
Poco Satisfecho	45	12.86
Neutral	112	32.00
Muy Satisfecho	153	43.71
Totalmente Satisfecho	32	9.14
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 7

Los equipos y tecnologías del comedor universitario son modernos.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

De acuerdo a la figura la calificación obtenida de los equipos y tecnologías del comedor universitario son modernos un (43.71%) de los usuarios encuestados respondieron estar muy satisfechos con los equipos y tecnologías que cuenta para brindar el servicio, un (32.00%) se muestra neutral, mientras que un (12.8%) se encuentra poco satisfecho, así también tenemos que el (9.14%) de encuestados muestra una total satisfacción respecto a los equipos y tecnologías de comedor, siendo un mínimo de (2.29%) nada satisfecho con estos equipos y tecnologías.

Tabla 5

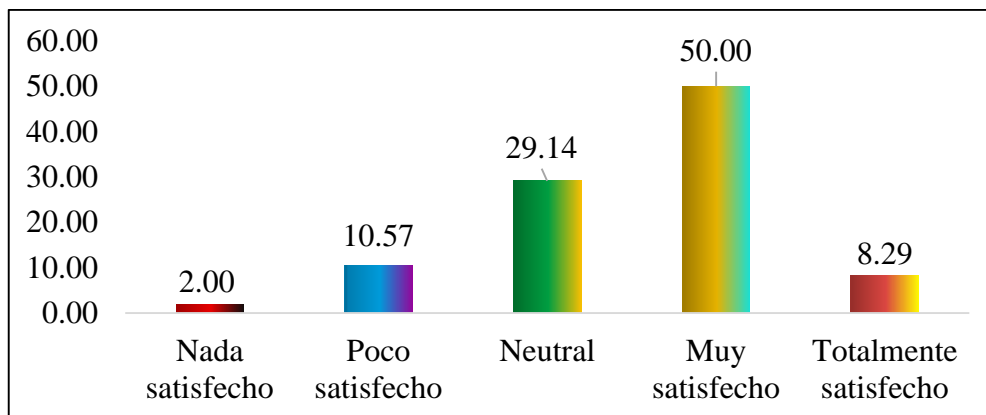
Las instalaciones físicas del comedor universitario son aptas para brindar el servicio de alimentación.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	7	2.00
Poco Satisfecho	37	10.57
Neutral	102	29.14
Muy Satisfecho	175	50.00
Totalmente Satisfecho	29	8.29
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 8

Las instalaciones físicas del comedor universitario son aptas para brindar el servicio de alimentación.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

En proporción a las instalaciones físicas del comedor universitario si son aptas para brindar el servicio de alimentación el (50.00%) de los usuarios está muy satisfecho con la infraestructura con la que cuenta el comedor para brindar el servicio, ya que cuenta con instalaciones nuevas y con buena conservación, siendo amplio en capacidad de comensales, también se pudo extraer que un (29.14%) mantiene una posición neutral, solo el (8.29%) está totalmente de satisfecho, y una suma de (12.57%) está poco o nada satisfecho.

Tabla 6

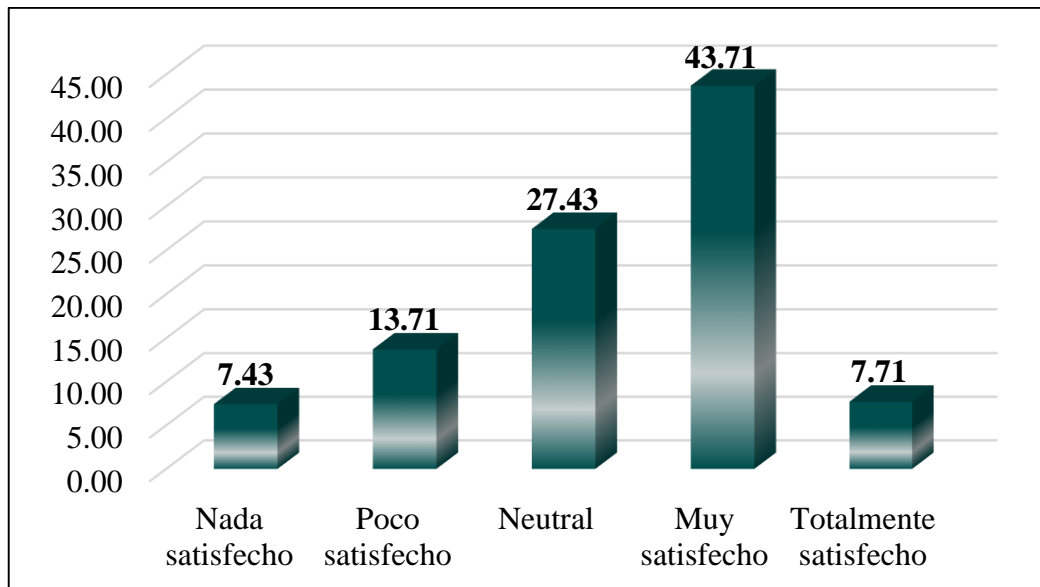
Los empleados encargados de brindar el servicio tienen apariencia pulcra.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	26	7.43
Poco Satisfecho	48	13.71
Neutral	96	27.43
Muy Satisfecho	153	43.71
Totalmente Satisfecho	27	7.71
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 9

Los empleados encargados de brindar el servicio tienen apariencia pulcra.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

El tener una apariencia cuidada puede hacer que los demás tengan una mejor opinión, más aun tratándose de un servicio de alimentación donde la pulcritud debe ser un aspecto importante que deben reflejar los trabajadores, ya que los usuarios siempre estarán atentos a esto, favorablemente para el comedor universitario un (43.71%) de los encuestas dos manifiesta estas muy satisfecho y un (7.71%) totalmente satisfecho, el (27.43%) mantiene neutral su opinión, un (13.71%) poco satisfecho, y el (7.43%) nada satisfecho.

Tabla 7

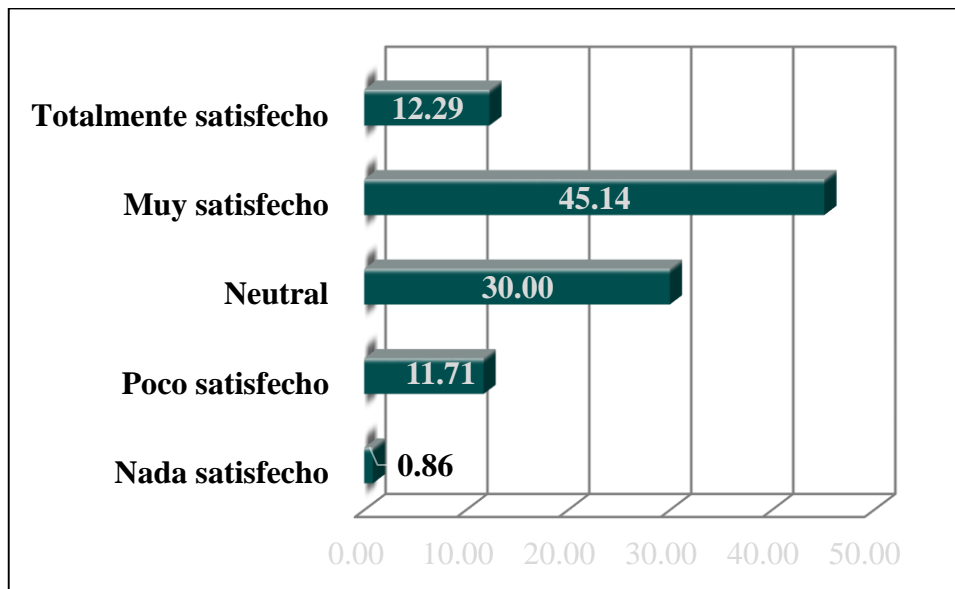
Los elementos materiales del comedor son aptos para el servicio de alimentación.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	3	0.86
Poco Satisfecho	41	11.71
Neutral	105	30.00
Muy Satisfecho	158	45.14
Totalmente Satisfecho	43	12.29
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 10

Los elementos materiales del comedor son aptos para el servicio de alimentación.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

El (45.14%) de la población usuaria está muy satisfecha con los elementos materiales que cuenta el comedor universitario para brindar la alimentación a los alumnos, el (12.29%) totalmente satisfecho, esto a que se ha implementado bajo criterios de brindar exclusivamente el servicio de alimentación, un (30.00%) neutral y una suma de (12.57%) entre poco o nada satisfecho.

Tabla 8

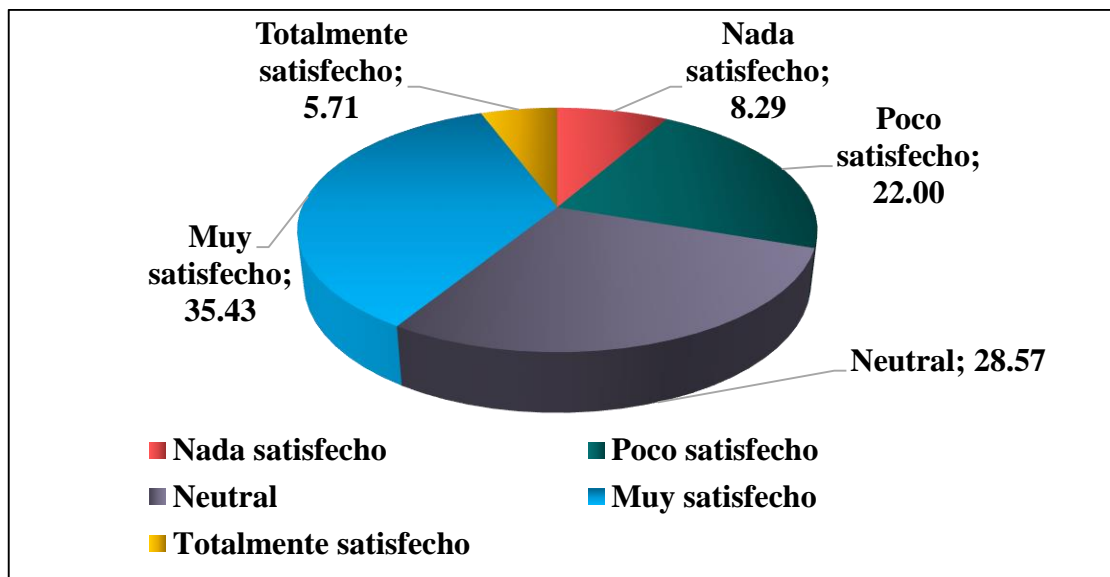
Dentro de la programación de menús de cada semana se cumple la programación publicada.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	29	8.29
Poco Satisfecho	77	22.00
Neutral	100	28.57
Muy Satisfecho	124	35.43
Totalmente Satisfecho	20	5.71
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 11

Dentro de la programación de menús de cada semana se cumple la programación publicada.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción: La estadística obtenida para el cumplimiento de la programación de menús es que el (35.43%) está muy satisfecho, y totalmente satisfecho el (5.71%), un (28.57%) neutral, no obstante, un (22.00%) de los usuarios se encuentra poco satisfecho y un (8.29%) nada satisfecho, esto deja notar que existe un alto porcentaje de usuarios insatisfechos con el cumplimiento de programación de menús publicados.

Tabla 9

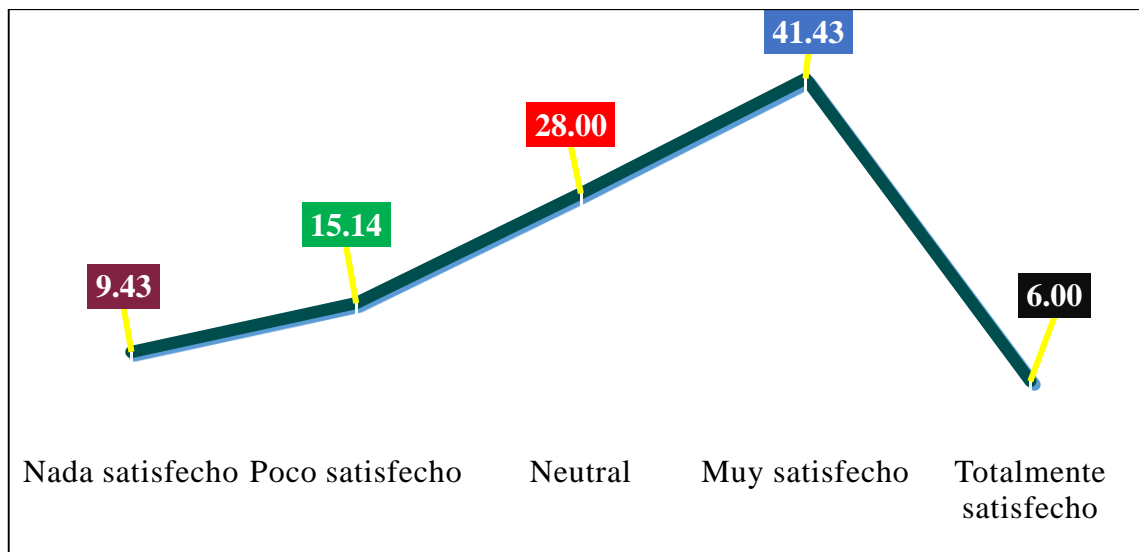
Cuando un usuario tiene un problema los encargados del servicio muestran un sincero interés en solucionarlo.

Calificación	fi	%
Nada Satisfecho	33	9.43
Poco Satisfecho	53	15.14
Neutral	98	28.00
Muy Satisfecho	145	41.43
Totalmente Satisfecho	21	6.00
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 12

Cuando un usuario tiene un problema los encargados del servicio muestran un sincero interés en solucionarlo.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

En lo concerniente a que si los encargados de brindar el servicio muestran un sincero interés en solucionar los problemas que tengan los usuarios, se tiene que un (41.43%) de los usuarios está muy satisfecho, el (28.00%) mantiene una opinión neutral, mientras que el (15.14%) muestra poca satisfacción, así como un (9.43%) nada satisfecho y el (6.00%) manifiesta una total satisfacción.

Tabla 10

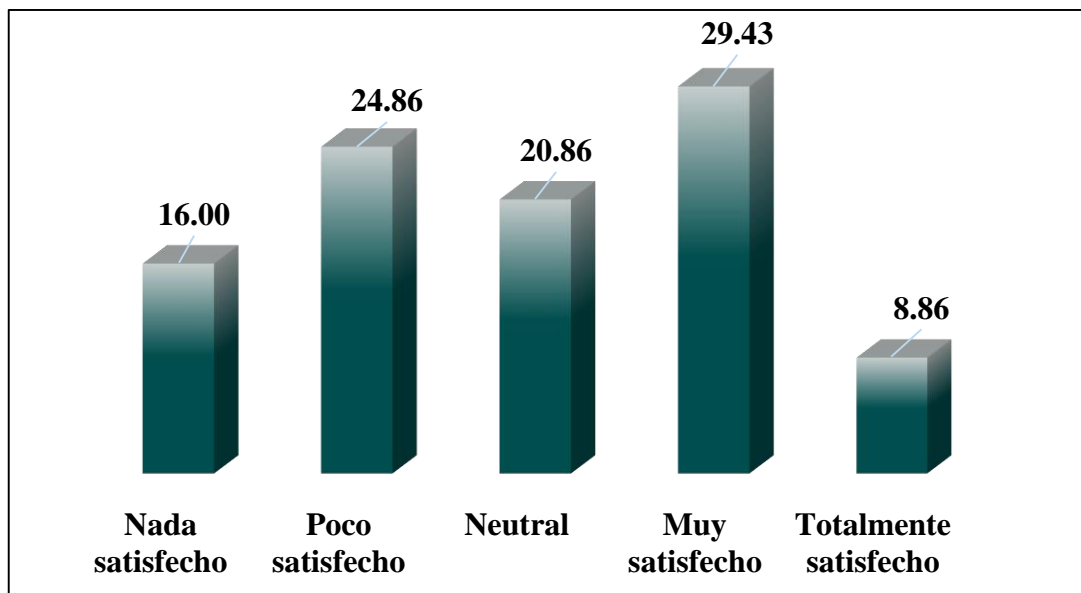
Los colaboradores encargados de brindar el servicio inician a la hora indicada.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	56	16.00
Poco Satisfecho	87	24.86
Neutral	73	20.86
Muy Satisfecho	103	29.43
Totalmente Satisfecho	31	8.86
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 13

Los colaboradores encargados de brindar el servicio inician a la hora indicada.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

La puntualidad es un atributo que el usuario valora al momento de dar a conocer sus percepciones respecto a un producto o servicio, el comedor universitario no es ajeno a esto, y se ve reflejado en los resultados de la encuesta realizada que, un (29.43%) muy satisfecho con el inicio a la hora indicada, el (24.86%) muestra poca satisfacción, mientras que un (16.00%) se manifiesta nada satisfecho, esto refleja una suma de (40.86%), se muestra poco o nada satisfecho, mientras que el (20.86%) se mantiene neutral.

Tabla 11

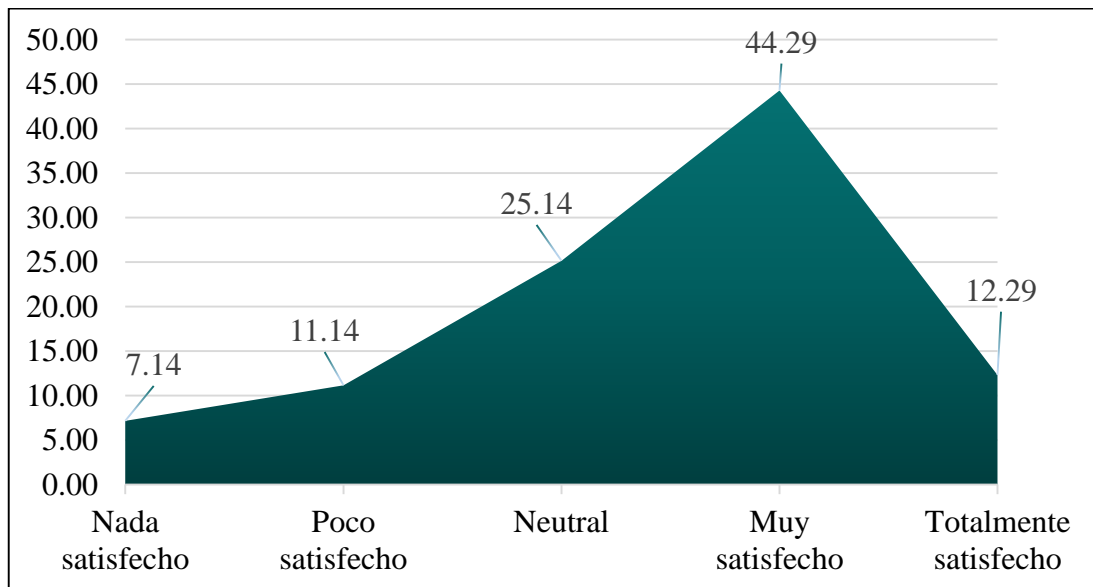
El comedor concluye con el servicio en el tiempo programado.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	25	7.14
Poco Satisfecho	39	11.14
Neutral	88	25.14
Muy Satisfecho	155	44.29
Totalmente Satisfecho	43	12.29
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 14

El comedor universitario concluye con el servicio en el tiempo programado.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

El (44.29%) de los encuestados manifiesta estar muy satisfecho que el comedor universitario concluye con el servicio de acuerdo al horario establecido, (12.29%) está totalmente satisfecho, estos porcentajes representan una aceptación por parte del usuario del servicio, mientras un (25.14%) se mantiene neutral, sin embargo, existe un (11.14%) poco satisfecho, y un (7.14 %) nada satisfecho, esto debido a que se presentan demoras en el término de despacho de alimentos.

Tabla 12

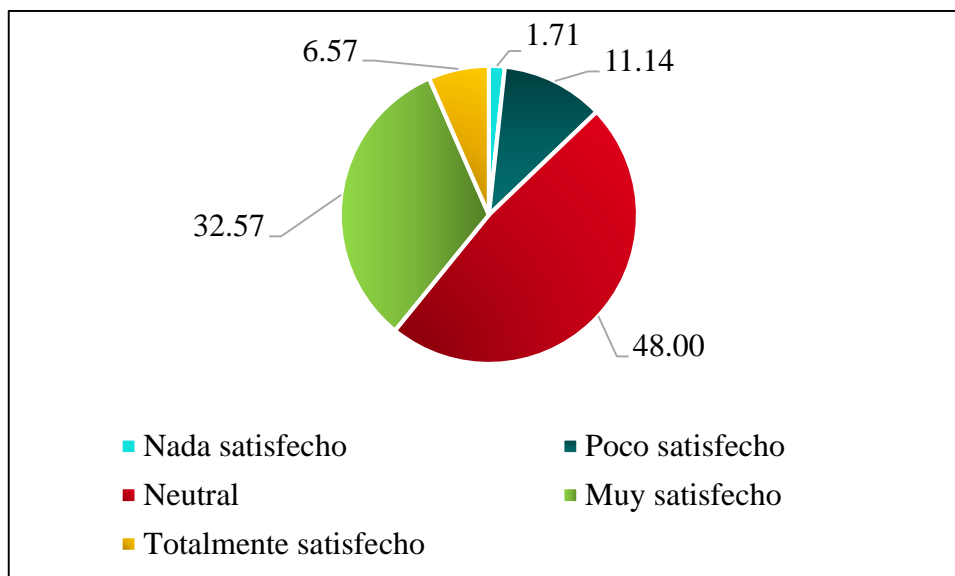
El personal encargado del servicio insiste en mantener registros libres de errores en la atención.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	6	1.71
Poco Satisfecho	39	11.14
Neutral	168	48.00
Muy Satisfecho	114	32.57
Totalmente Satisfecho	23	6.57
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 15

El personal encargado del servicio insiste en mantener registros libres de errores en la atención.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

En consideración a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios se determinó que respecto a que el personal a cargo evita registros de errores un (48.00%) se mantiene neutral, (32.57%) está muy satisfecho, el (6.57%) totalmente satisfecho, el (11.14%) poco satisfecho y siendo un mínimo de (1.71%) nada satisfecho.

Tabla 13

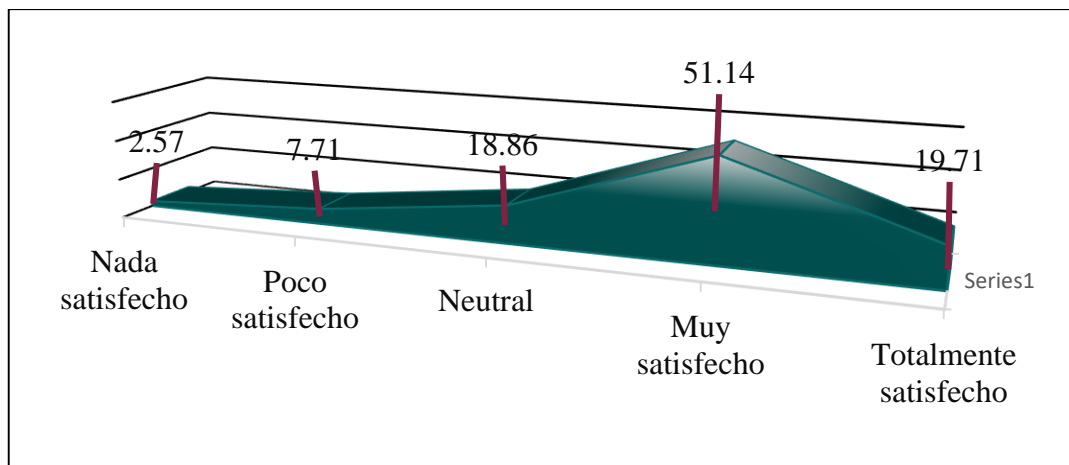
El servicio de comedor comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	9	2.57
Poco Satisfecho	27	7.71
Neutral	66	18.86
Muy Satisfecho	179	51.14
Totalmente Satisfecho	69	19.71
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 16

El servicio de comedor comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Respecto a que el comedor universitario comunica cuando concluirá la realización del servicio los encuestados manifiestan estar muy satisfechos en un (51.14%), así también un (19.71%) totalmente satisfecho, esto es reflejo a que el comedor universitario mantiene un cronograma de atención establecido desde su inicio el cual es plasmado en un contrato con la empresa encargada de brindar el servicio la cual debe cumplir, también el 18.86% se manifiesta neutra, mientras que el (7.71%) y el (2.57%), poco y nada satisfecho respectivamente.

Tabla 14

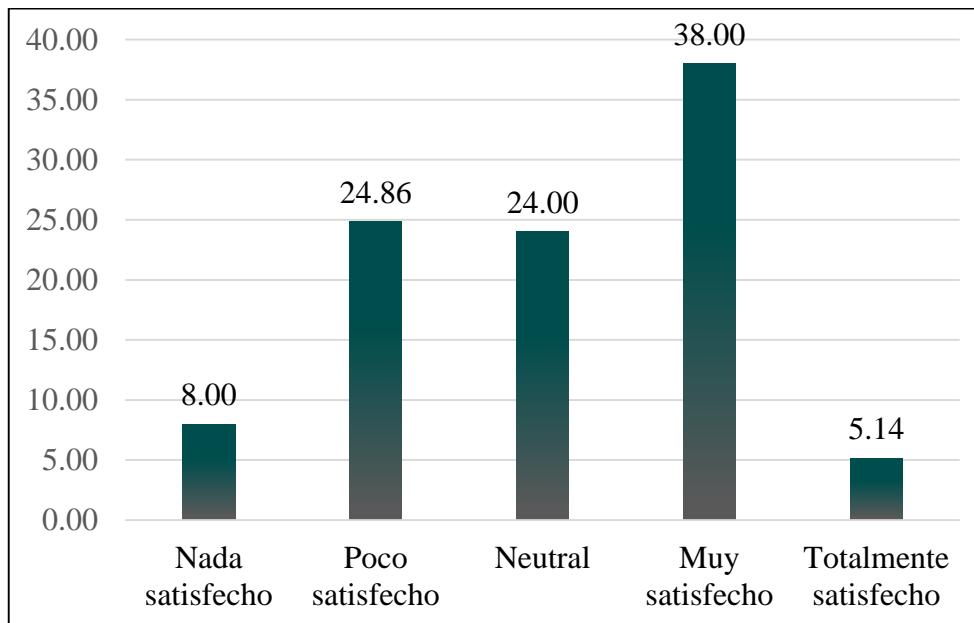
El personal a cargo del servicio ofrece un servicio rápido a los usuarios.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	28	8.00
Poco Satisfecho	87	24.86
Neutral	84	24.00
Muy Satisfecho	133	38.00
Totalmente Satisfecho	18	5.14
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 17

El personal a cargo del servicio ofrece un servicio rápido a los usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

El (38%) de usuarios manifiesta que está muy satisfecho con el servicio rápido que ofrece el personal encargado del comedor universitario, a si también el (5.14%) tiene una total satisfacción, por otra parte, un (24.00%), respondió que mantiene neutral su posición con respecto a la rapidez del personal encargado, así también un (24.86%) poco satisfecho, como un (8.00%) nada satisfecho.

Tabla 15

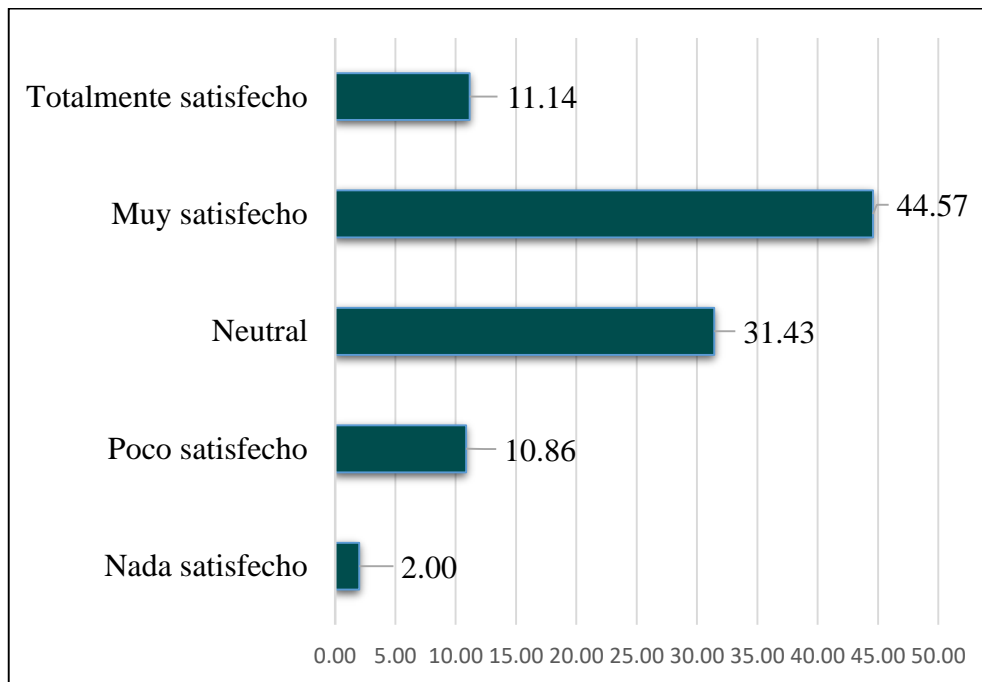
El personal a cargo del servicio siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	7	2.00
Poco Satisfecho	38	10.86
Neutral	110	31.43
Muy Satisfecho	156	44.57
Totalmente Satisfecho	39	11.14
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 18

El personal a cargo del servicio siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

En la figura 17 se puede observar que los encuestados respondieron, un (44.57%) muy satisfecho a la interrogante planteada además un (11.14%) totalmente satisfecho, el (31.43%) está en duda con su respuesta, un (10.86%) se encuentra poco satisfecho y una minoría del (2.00%) nada satisfecho.

Tabla 16

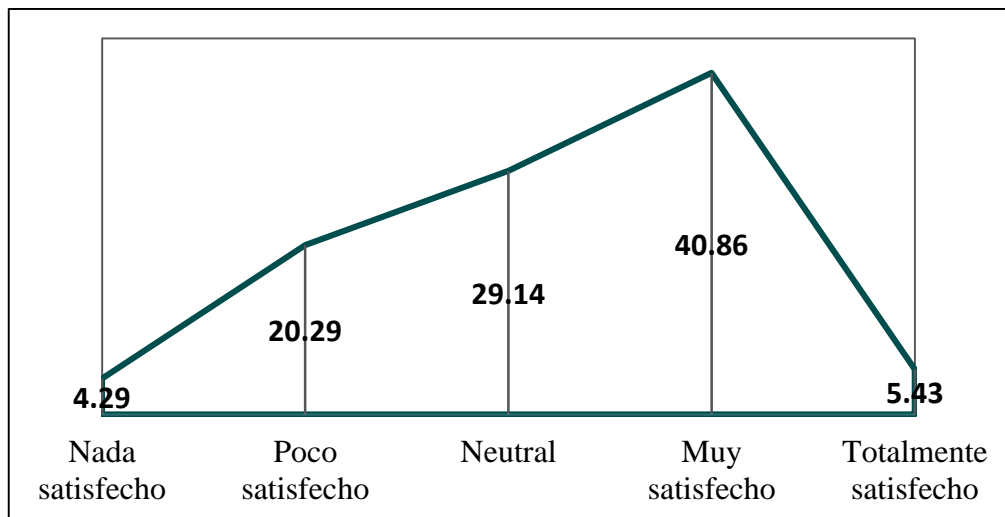
El personal a cargo del servicio dispone de tiempo para responder inquietudes de los usuarios.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	15	4.29
Poco Satisfecho	71	20.29
Neutral	102	29.14
Muy Satisfecho	143	40.86
Totalmente Satisfecho	19	5.43
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 19

El personal a cargo del servicio dispone de tiempo para responder inquietudes de los usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción: Los datos obtenidos de la encuesta realizada determina que un(40.86%) está muy satisfecho con el tiempo que el personal dispone para resolver sus inquietudes, seguido de un (29.14%) está indeciso al enunciado, así también de un (20.29%) se manifiesta poco satisfecho con este tiempo, además un (4.29%) nada satisfecho, esto se debe a que el tiempo que el usuario mantiene contacto con el personal a cargo del servicio es muy limitado, ya que el flujo de comensales no permite la dedicación de un tiempo prudente para que el usuario pueda expresar sus inquietudes, finalmente tan solo un (5.43%) mantiene una total satisfacción.

Tabla 17

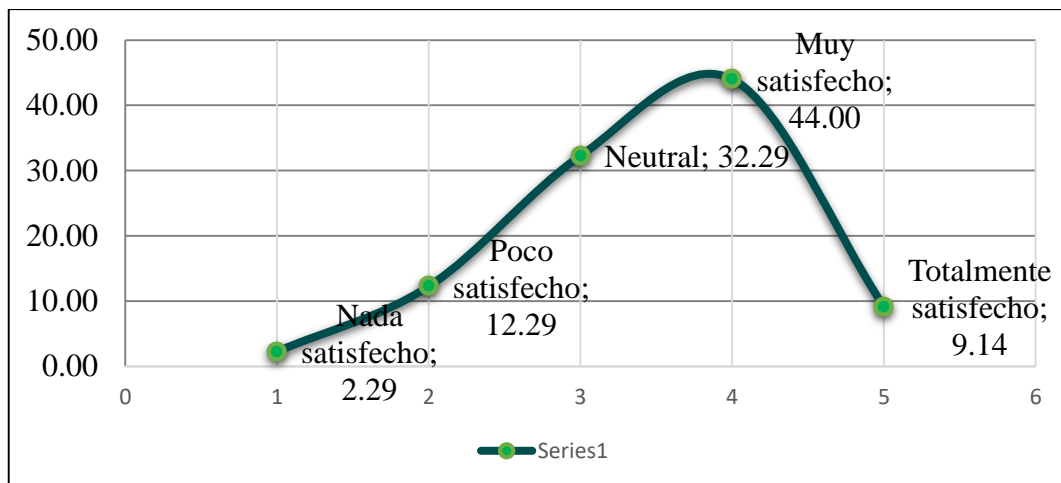
El comportamiento de los colaboradores a cargo del servicio transmite confianza a los usuarios.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	8	2.29
Poco Satisfecho	43	12.29
Neutral	113	32.29
Muy Satisfecho	154	44.00
Totalmente Satisfecho	32	9.14
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 20

El comportamiento de los colaboradores a cargo del servicio transmite confianza a los usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

En lo concerniente al comportamiento de los colaboradores a cargo del servicio si transmite confianza a los usuarios del comedor universitario, sin duda genera confianza en el cliente es un reto que toda empresa o institución asume al momento de brindar sus bienes y servicios, para así poder sobre salir y mantener una relación más estrecha entre cliente y empresa, para los usuarios del comedor el (44.00%) se manifiesta muy satisfecho con la confianza que transmite los colaboradores, el (9.14%) está totalmente satisfecho, mientras que un (32.29%) se muestra indeciso con su respuesta, por otro lado el (12.29%) respondió estar poco satisfecho, y el (2.29%) nada satisfecho.

Tabla 18

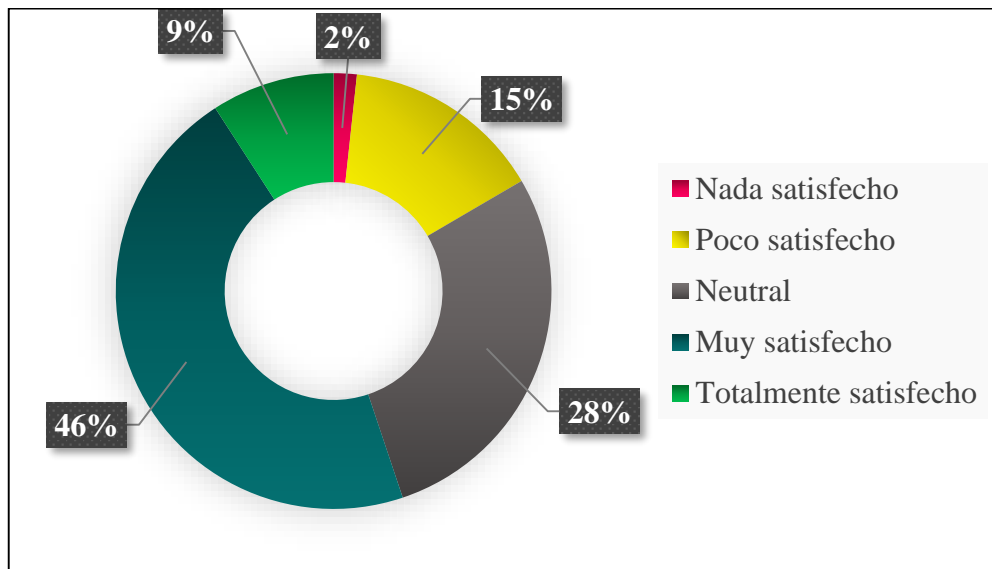
El personal a cargo de brindar servicio es siempre amable con los usuarios.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	6	1.71
Poco Satisfecho	52	14.86
Neutral	99	28.29
Muy Satisfecho	161	46.00
Totalmente Satisfecho	32	9.14
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 21

El personal a cargo de brindar servicio es siempre amable con los usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

La amabilidad es un complemento que no debe dejarse de lado al momento de mantener contacto con el cliente, esto debe ser algo que el personal debe cultivar al momento de atender a sus clientes, en respuesta a que si el personal a cargo de dar el servicio del comedor es amable se obtuvo que el (46.00%) está muy satisfecho, el (9.14%) con total satisfacción, por otra parte se deja notar indeciso en su respuesta un (28.29%), mientras que el (14.86%) de los encuestados esta poco satisfecho, y tan solo un mínimo de (1.71%) con nada de satisfacción.

Tabla 19

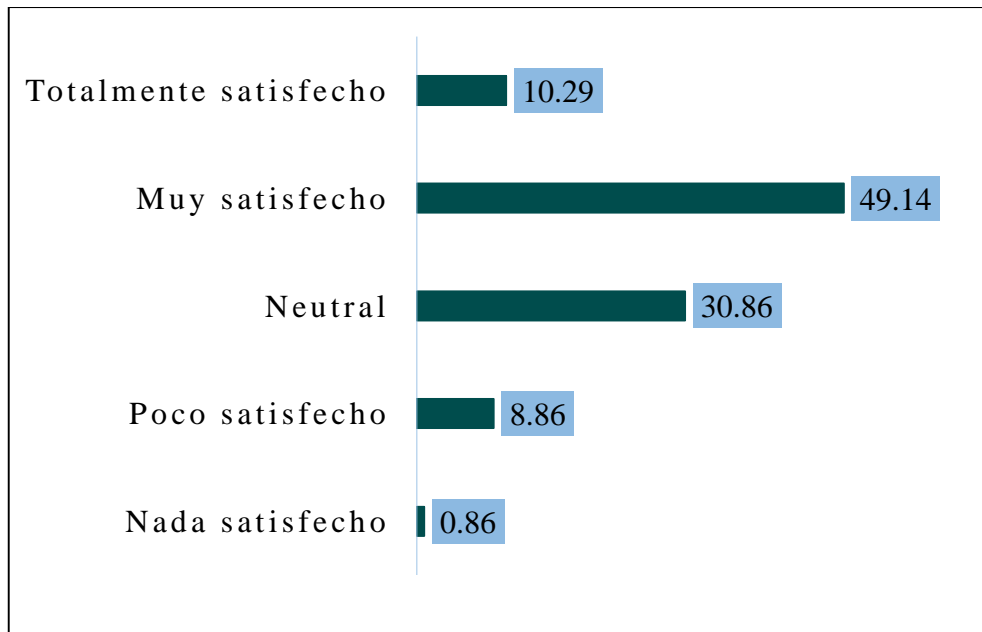
Los usuarios se sienten seguros con el servicio que reciben.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	3	0.86
Poco Satisfecho	31	8.86
Neutral	108	30.86
Muy Satisfecho	172	49.14
Totalmente Satisfecho	36	10.29
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 22

Los usuarios se sienten seguros con el servicio que reciben.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Los datos obtenidos de con respecto a si los usuarios se sienten seguros al momento de recibir sus alimentos es que el (49.14%) está muy satisfecho, el (10.29%) está totalmente satisfecho, un (30.86%) contestó de manera neutral, mientras que un 8.86% está poco satisfecho con la seguridad que perciben y una minoría del (0.86%) nada satisfecho con la seguridad con el servicio.

Tabla 20

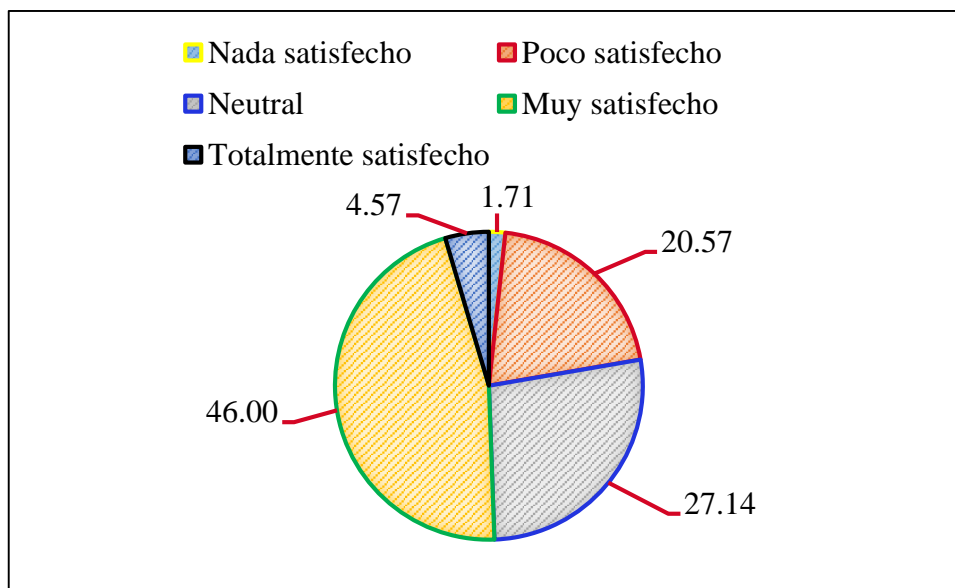
Los encargados del servicio tienen suficiente capacitación para brindar el servicio a los usuarios.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	6	1.71
Poco Satisfecho	72	20.57
Neutral	95	27.14
Muy Satisfecho	161	46.00
Totalmente Satisfecho	16	4.57
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 23

Los encargados del servicio tienen suficiente capacitación para brindar el servicio a los usuarios



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

El (46.00%) de los usuarios encuestados respondió que la capacitación con la que cuentan los encargados del servicio de forma muy satisfactoria, el (4.57%) de estos en una totalidad de satisfacción, un (27.17%) se mantiene neutral en su posición, mientras que un (20.57%) y (1.71%) poco y nada satisfechos respectivamente.

Tabla 21

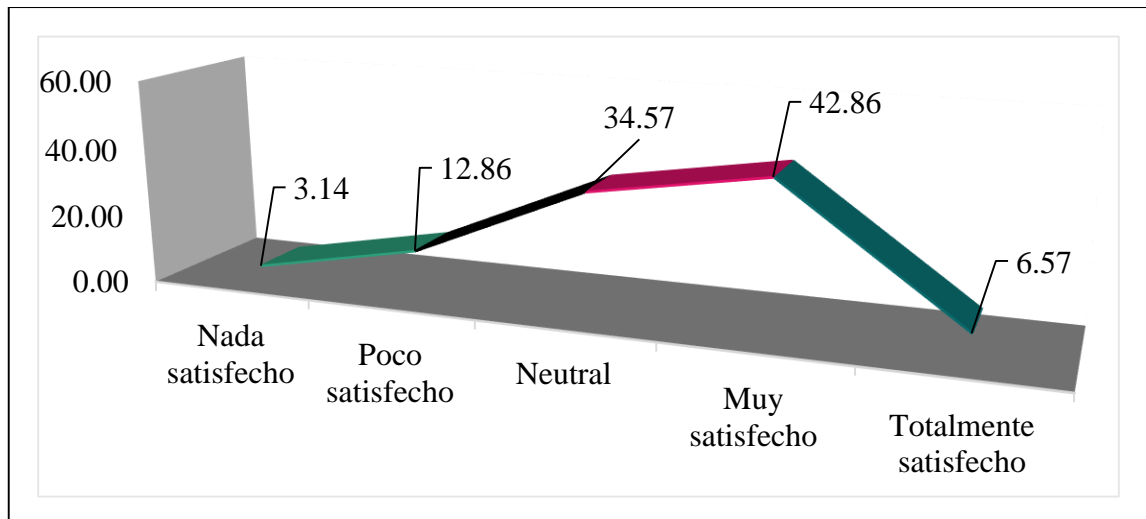
El comedor universitario da a sus clientes atención individualizada.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	11	3.14
Poco Satisfecho	45	12.86
Neutral	121	34.57
Muy Satisfecho	150	42.86
Totalmente Satisfecho	23	6.57
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 24

El comedor universitario da a sus clientes atención individualizada.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Con respecto a que si el comedor universitario da una atención individualizada al momento de atender a sus usuarios el (42.86%) respondieron de manera muy satisfactoria, siendo solo el (6.57%) que respondió tener una total satisfacción, además respondieron un (34.57%) tener neutralidad, esto se debe a que se trata de un servicio de alimentación de masa, el cual es muy limitado el tiempo que se pueda dedicar de forma individual a un usuario, sin embargo el comedor mantiene su compromiso de ser un servicio que vaya conforme a lo que los estudiantes demandan, mientras que el (12.86%) está poco satisfecho y el (3.14%) nada satisfecho.

Tabla 22

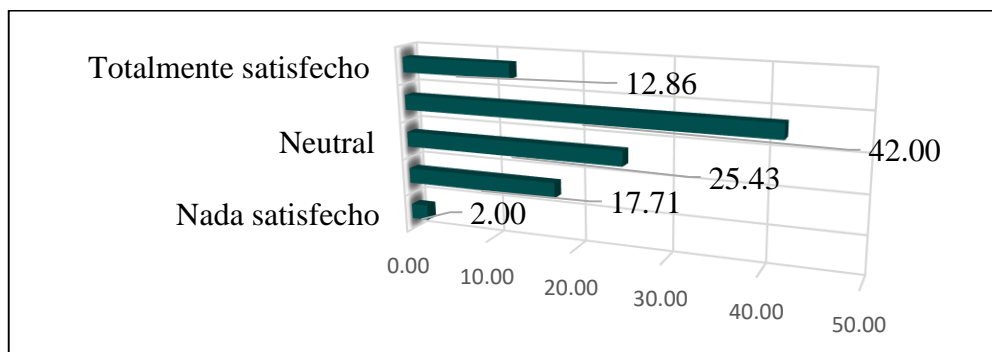
El comedor universitario tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	7	2.00
Poco Satisfecho	62	17.71
Neutral	89	25.43
Muy Satisfecho	147	42.00
Totalmente Satisfecho	45	12.86
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 25

El comedor universitario tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

El comedor universitario en cuanto a sus horarios de atención, un (42.00%) de los estudiantes está muy satisfecho así como un (12.86%) manifiesta tener una total satisfacción, esto refleja a que un total de (54.86%) muestra una satisfacción positiva con respecto a los horarios de atención a los estudiantes, debido a que maneja horarios de acorde con los tiempos establecidos para permitir al estudiante poder hacer uso del servicio sin tener que afectar la asistencia a sus clases, el (25.43%) de los estudiantes encuestados su respuesta fue neutral con los horarios, mientras que un (17.71%) está poco satisfecho con los horarios y un (2.00%) nada satisfecho.

Tabla 23

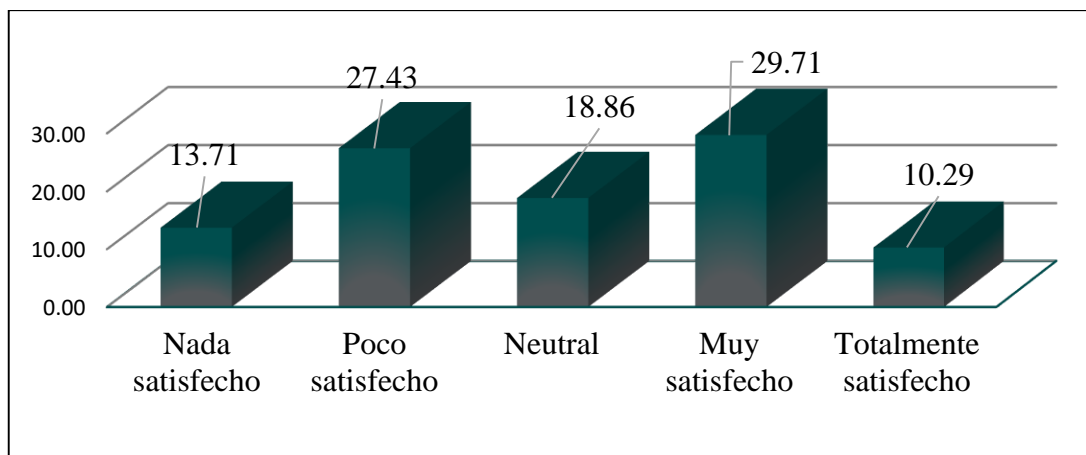
El comedor universitario tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	48	13.71
Poco Satisfecho	96	27.43
Neutral	66	18.86
Muy Satisfecho	104	29.71
Totalmente Satisfecho	36	10.29
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 26

El comedor universitario tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Con respecto a la atención personalizada por parte de los empleados un (29.71%) de los encuestados se muestra muy satisfecho, el (10.29%), con total (18.86%) de la población de usuarios se muestra neutral ante este tipo de atención, mientras que el (27.43%) con poca satisfacción y un (13.71%) nada satisfecho. Esto deja evidenciar que no existe un adecuado manejo de trato de parte de los trabajadores a los usuarios además que no se está tomando interés de manera individual a cada uno de los usuarios.

Tabla 24

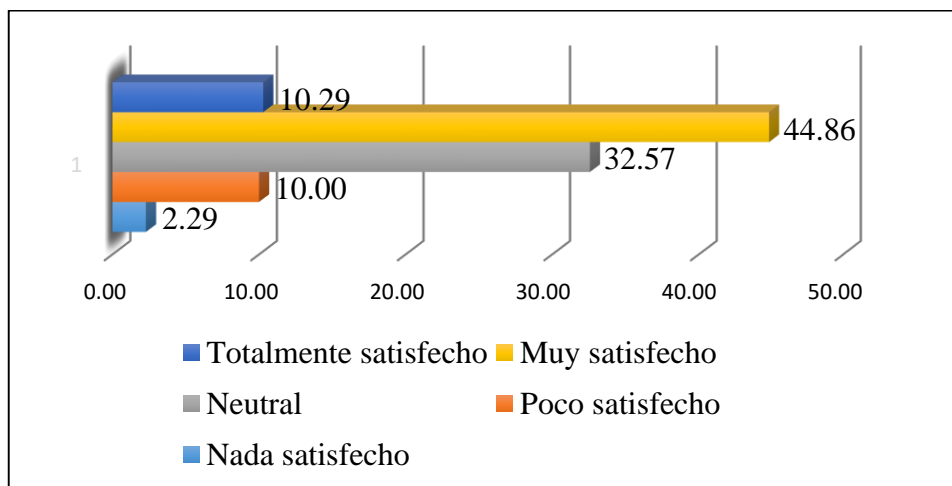
El servicio de comedor universitario se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	8	2.29
Poco Satisfecho	35	10.00
Neutral	114	32.57
Muy Satisfecho	157	44.86
Totalmente Satisfecho	36	10.29
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 27

El servicio de comedor universitario se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

El comedor universitario siempre ha mantenido el compromiso por buscar lo mejor para los usuarios, preocupándose por la alimentación que reciba el usuario sea la más acorde con sus necesidades y requerimientos académico, de los usuarios encuestados respondieron estar muy satisfechos el (46.86%), más el (10.29%) con total satisfacción a que se vele por sus intereses, mientras que (32.57%) se expresa neutral, el (10.00%) poco satisfecho, por último, un (2.29%) nada satisfecho.

Tabla 25

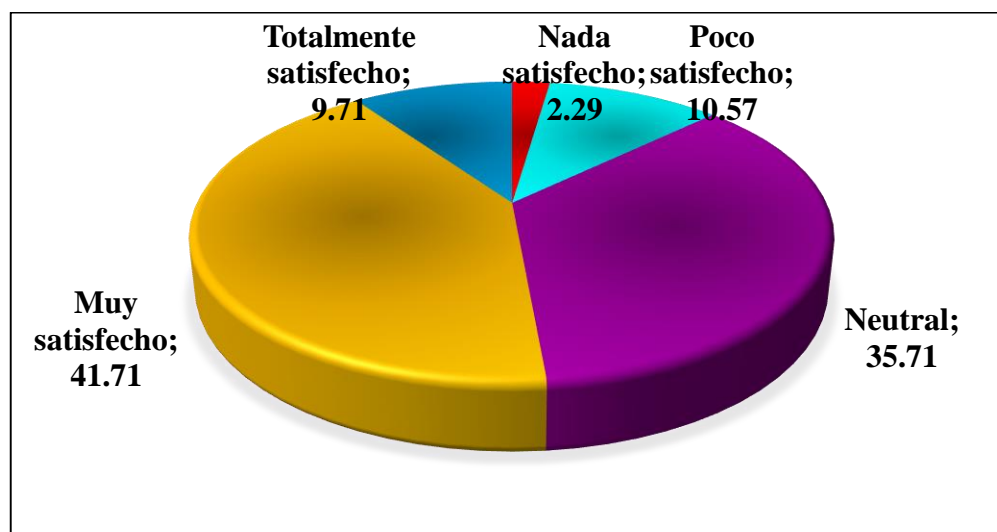
El servicio de comedor universitario comprende las necesidades específicas de sus usuarios.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	8	2.29
Poco Satisfecho	37	10.57
Neutral	125	35.71
Muy Satisfecho	146	41.71
Totalmente Satisfecho	34	9.71
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 28

El servicio de comedor universitario comprende las necesidades específicas de sus usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

El (41.71%) de los usuarios se expresa muy satisfecho a que el comedor comprende sus necesidades específicas, el (9.71%) en una total satisfacción, mientras que el (35.71%) neutral, y (10,57%) como (2,29%) poco y nada satisfecho respecto a la comprensión de sus necesidades por parte del comedor universitario.

Tabla 26

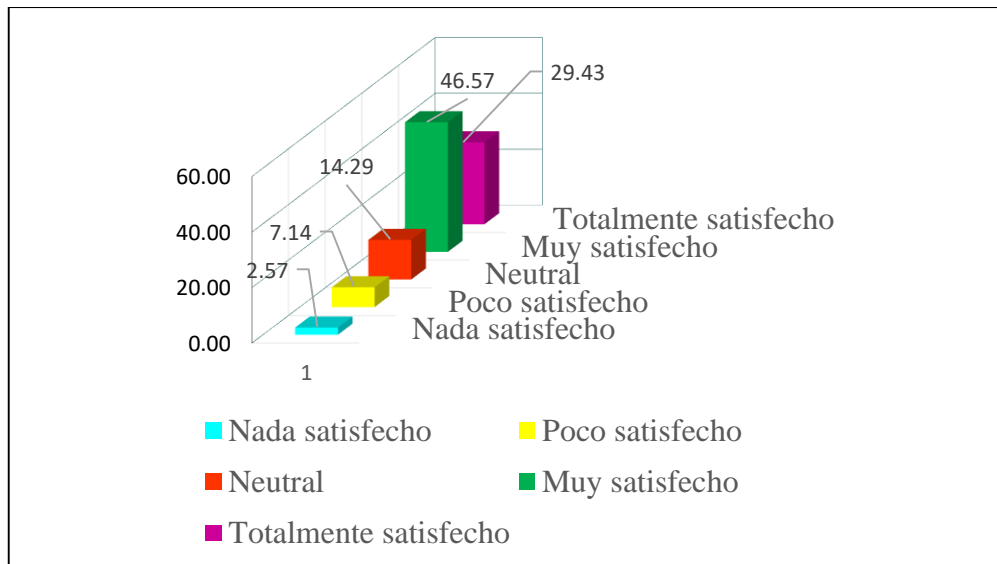
La alimentación que se brinda en el comedor es variada y alimentos frescos.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	9	2.57
Poco Satisfecho	25	7.14
Neutral	50	14.29
Muy Satisfecho	163	46.57
Totalmente Satisfecho	103	29.43
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 29

La alimentación que se brinda en el comedor es variada y alimentos frescos



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

En lo concerniente a variedad y frescura de los alimentos que se da a los usuarios se obtuvo que el (46%.57) está muy satisfecho, el (29.43%) totalmente satisfecho, un claro resultado del trabajo que la Dirección de Bienestar Universitario realiza, por velar que la alimentación que se brinda en el comedor sea de óptimas condiciones y una variedad de alimentos, esto a través del profesional de nutrición quien es el encargado de supervisar la programación del menú a prepararse, un (14.29%) de los usuarios respondió neutral, el (7.14%) poco satisfecho y el (2.57%) nada satisfecho.

Tabla 27

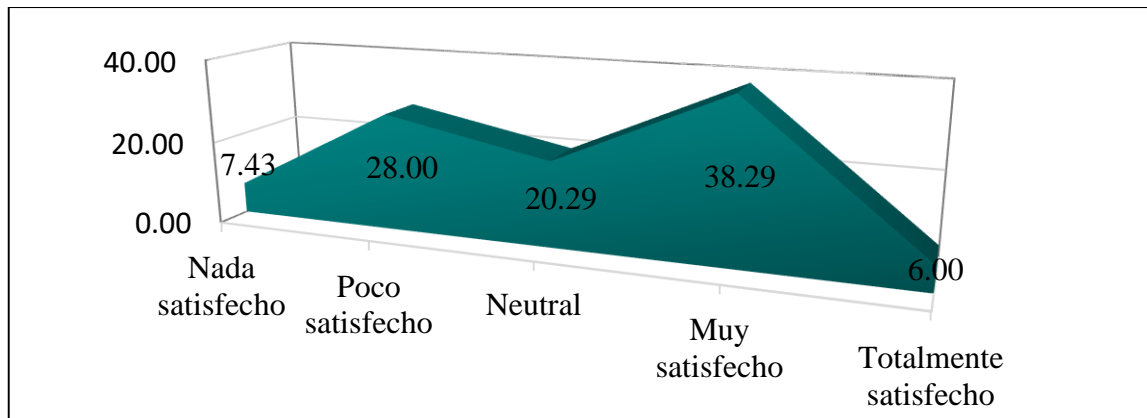
Los alimentos son preparados y servidos con rapidez y a tiempo.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	26	7.43
Poco Satisfecho	98	28.00
Neutral	71	20.29
Muy Satisfecho	134	38.29
Totalmente Satisfecho	21	6.00
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 30

Los alimentos son preparados y servidos con rapidez y a tiempo.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Si observamos la figura 29 se puede notar que un tercio de la población de deficitarios muestra su descontento con la rapidez y oportunos que son servidos los alimentos en donde un (28.00%) está poco satisfecho y un (7.43%) nada satisfecho, estadísticas que son reflejo de la incomodidad que presentan los usuarios, debido a que el comedor universitario brinda la alimentación a una gran cantidad de estudiantes y por lo general la aglomeración de estos genera colas de espera para poder recibir sus alimentos, por otra parte tenemos al (38.29%) muy satisfecho y al (6.00%) totalmente satisfecho, esto último ya que son pocos los estudiantes quienes acuden a hacer uso del servicio al iniciar la atención, donde la aglomeración es mínima y son atendidos rápidamente, en su mayoría son usuarios recurrentes, finalmente un (20.29%) se mantiene neutral.

Tabla 28

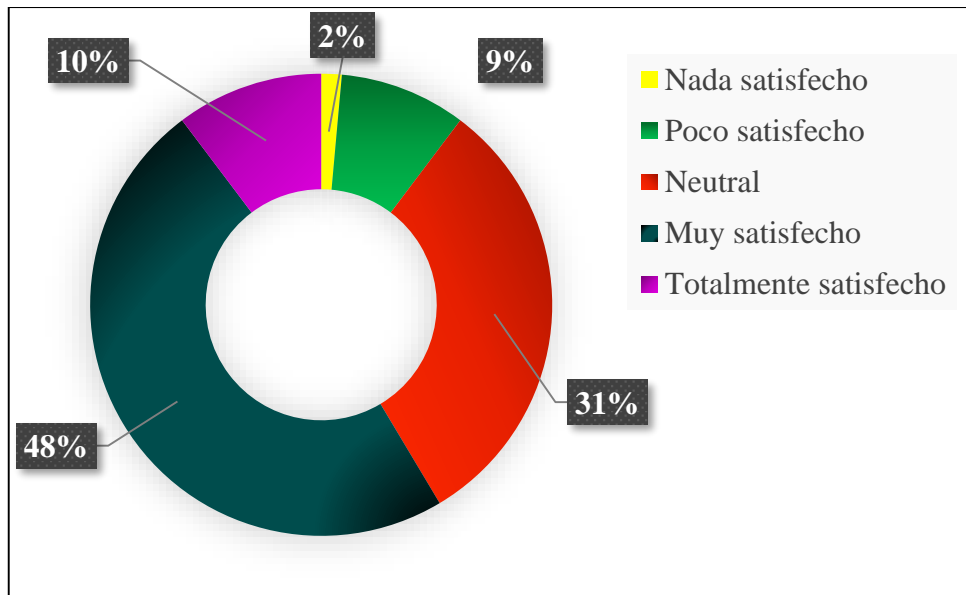
Los alimentos servidos en el comedor los considera nutritivos para usted.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	5	1.43
Poco Satisfecho	31	8.86
Neutral	109	31.14
Muy Satisfecho	169	48.29
Totalmente Satisfecho	36	10.29
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 31

Los alimentos servidos en el comedor los considera nutritivos para usted.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Al preguntar a los usuarios si consideran que los alimentos que son servidos en el comedor son nutritivos se obtuvo que, el (48.29%) está muy satisfecho, el (10.29%) totalmente satisfecho, un (31.14%) neutral a la interrogante, el (8.86%) poco satisfecho y solo el (1.43%) nada satisfecho.

Tabla 29

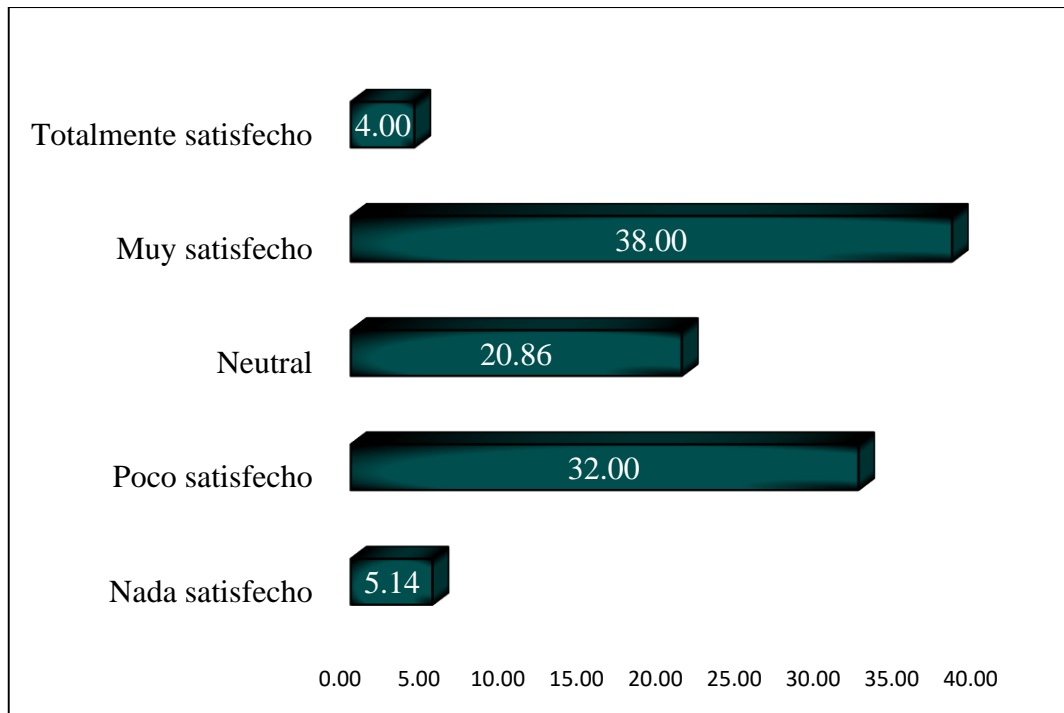
Los utensilios presentan una adecuada limpieza y desinfección.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	18	5.14
Poco Satisfecho	112	32.00
Neutral	73	20.86
Muy Satisfecho	133	38.00
Totalmente Satisfecho	14	4.00
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 32

Los utensilios presentan una adecuada limpieza y desinfección.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

En la pregunta a que si los utensilios tienen una adecuada limpieza y desinfección se obtuvieron los resultados que, el (38.00%) de los evaluados está muy satisfechos, seguido del (32.00%) con poca satisfacción, además un (20.86%) respondió de manera neutral, así también el (5.14%) nada satisfecho y por último solo un (4.00%) con total satisfacción.

Tabla 30

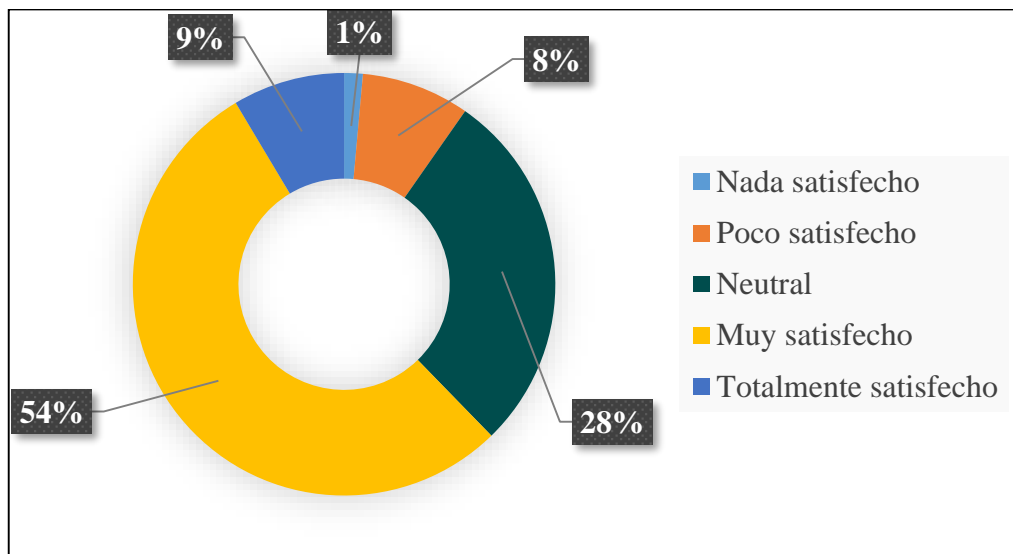
Los ambientes (pisos, paredes) del comedor presentan una adecuada limpieza e higiene.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	5	1.43
Poco Satisfecho	29	8.29
Neutral	98	28.00
Muy Satisfecho	188	53.71
Totalmente Satisfecho	30	8.57
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 33

Los ambientes (pisos, paredes) del comedor presentan una adecuada limpieza e higiene.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Con respecto a la limpieza de los ambientes del comedor el (53.71%) de los encuetados se encuentra muy satisfecho, teniendo presente que la infraestructura con la que cuenta el comedor de la universidad es moderna y el mantenerlo limpia y en adecuada higiene es prioritario para un adecuado servicio, así también el (8.57%) de estos encuestados se encuentra totalmente satisfecho, el (28.00%) se mantiene neutral, mientras que el (8.28%) poco satisfecho y un (1.43%) con nada de satisfacción.

Tabla 31

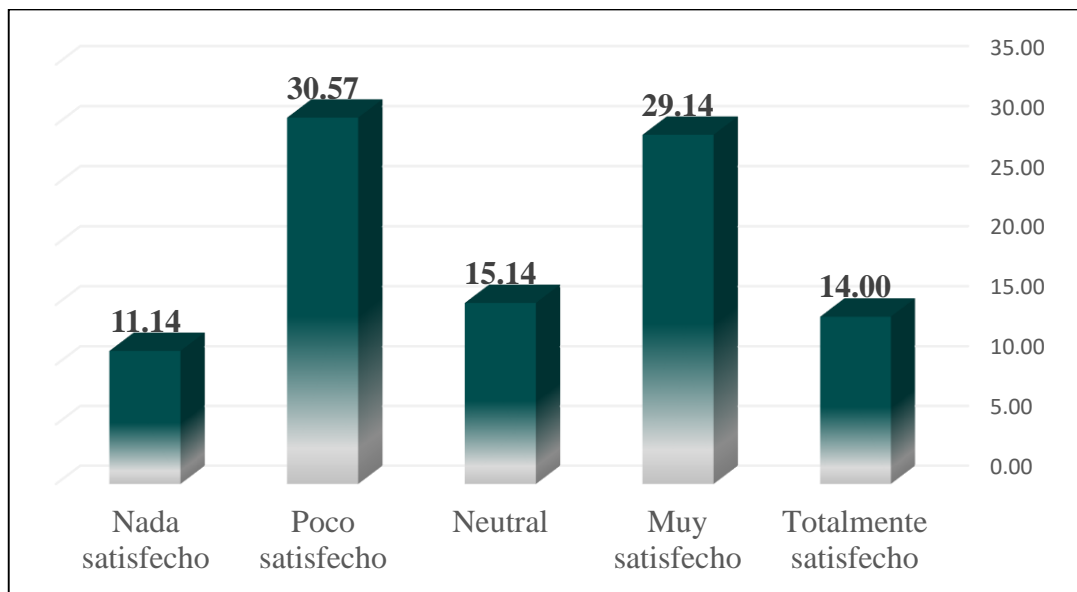
El mobiliario para el uso del servicio presenta una adecuada limpieza y desinfección por cada horario.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	39	11.14
Poco Satisfecho	107	30.57
Neutral	53	15.14
Muy Satisfecho	102	29.14
Totalmente Satisfecho	49	14.00
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 34

El mobiliario para el uso del servicio presenta una adecuada limpieza y desinfección por cada horario.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Como se puede observar en la figura 33 el (30.57%) de los encuestados están poco satisfechos con respecto a la limpieza que presenta el mobiliario que usan para consumir sus alimentos, el (11.14%) nada satisfechos, por otra parte, un (29.14%) se muestra muy satisfecho y el (14.00%) con total satisfacción, mientras que el (15.14%) restante permanece indeciso.

Tabla 32

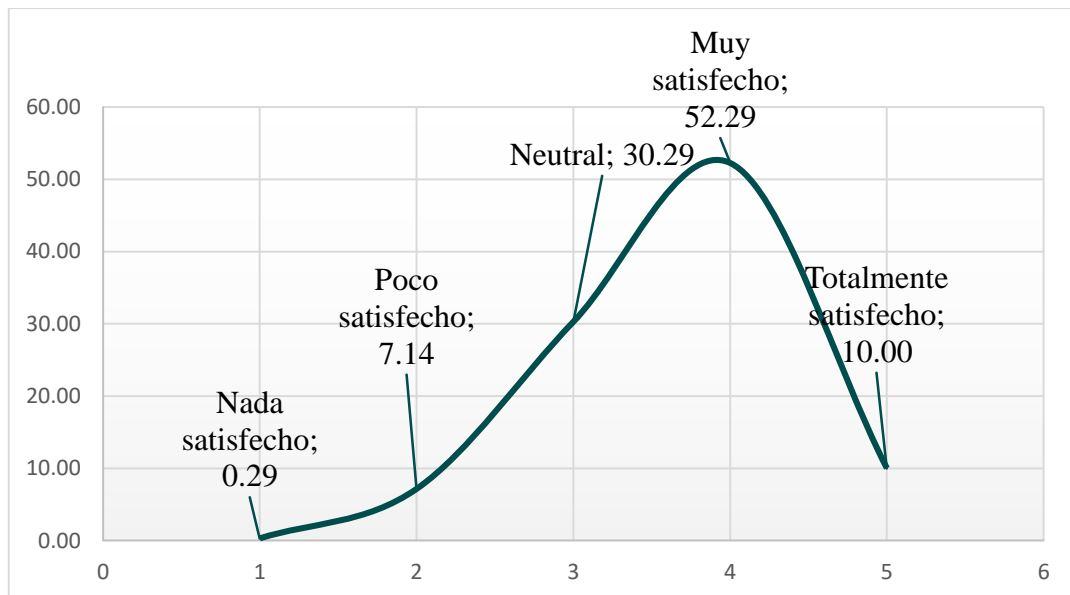
El personal encargado de brindar el servicio presenta una adecuada higiene personal.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	1	0.29
Poco Satisfecho	25	7.14
Neutral	106	30.29
Muy Satisfecho	183	52.29
Totalmente Satisfecho	35	10.00
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 35

El personal encargado de brindar el servicio presenta una adecuada higiene personal.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

En cuanto a la higiene del personal que brinda el servicio un elevado (52.29%) de los usuarios respondió estar muy satisfechos, el (10.00%) totalmente satisfechos. Los resultados demuestran que el comedor se esfuerza por mantener una adecuada higiene de su personal encargado de brindar el servicio. El (30.29%) neutral, un (7.14%) poco satisfecho y solo un (0.29%) nada satisfecho.

Tabla 33

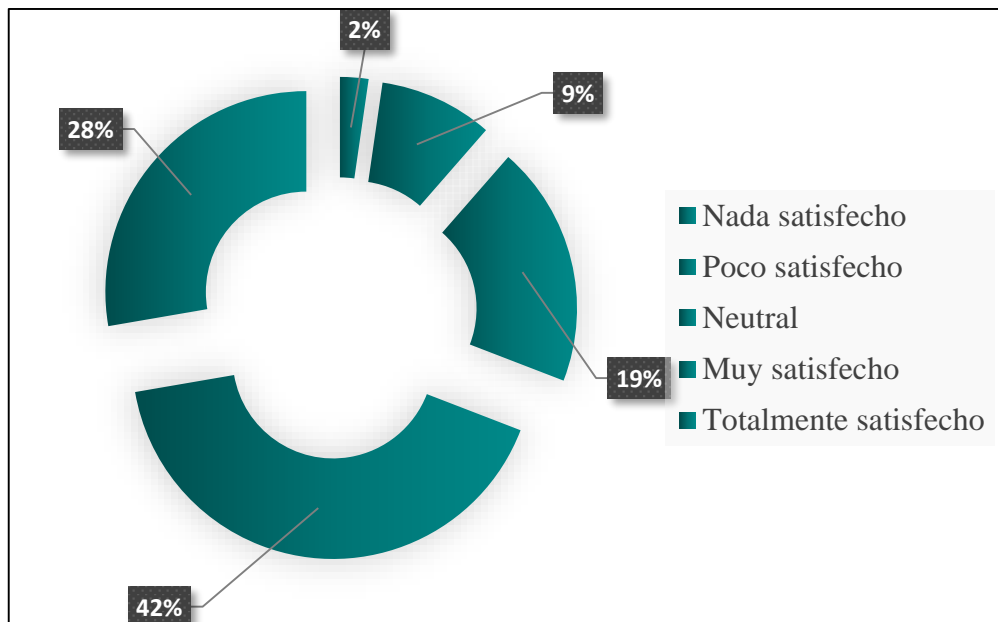
Los restos de comida generados por el servicio son correctamente eliminados.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	8	2.29
Poco Satisfecho	32	9.14
Neutral	68	19.43
Muy Satisfecho	145	41.43
Totalmente Satisfecho	97	27.71
Total	332	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 36

Los restos de comida generados por el servicio son correctamente eliminados.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

El (41.43%) de los usuarios encuestados indico estar muy satisfecho con que efectivamente los restos generados de la comida son eliminados correctamente. El (27.71%) con total satisfacción. Resultado del adecuado manejo se empeña el servicio del comedor en dar a los distintos residuos generados por la prestación del servicio. El (19.43%) de los encuestados se encuentra indeciso con su respuesta, mientras que el (9.14%) poco satisfecho y el (2.29%) nada satisfecho.

Tabla 34

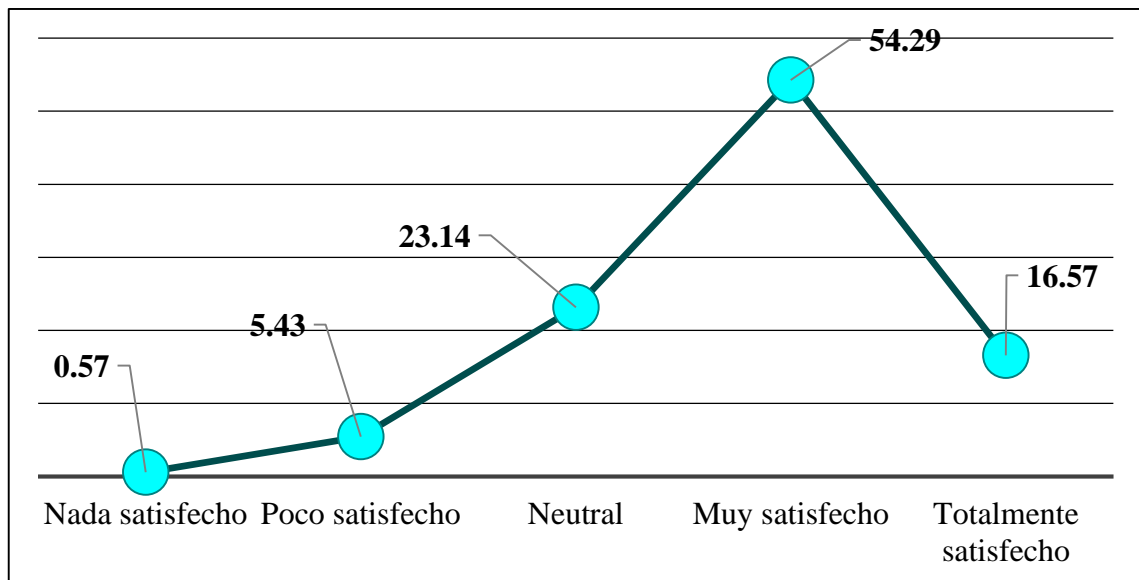
Cómo considera Ud. el servicio del comedor universitario.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	2	0.57
Poco Satisfecho	19	5.43
Neutral	81	23.14
Muy Satisfecho	190	54.29
Totalmente Satisfecho	58	16.57
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 37

Cómo considera Ud. El servicio del comedor universitario.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Respecto a la valoración que dan los usuarios al servicio del comedor se obtuvo que el (54.29%) está muy satisfecho. El (16.57%) totalmente satisfecho, siendo estos resultados muy alentadores a que el servicio del comedor está encaminado en satisfacer a sus usuarios y velar por los intereses de que reciban una alimentación adecuada y en óptimas condiciones. Un (23.14%) tiene una percepción neutra. Teniendo tan solo un (5.43%) con poca satisfacción y el (0.57%) con nada de satisfacción.

Tabla 35

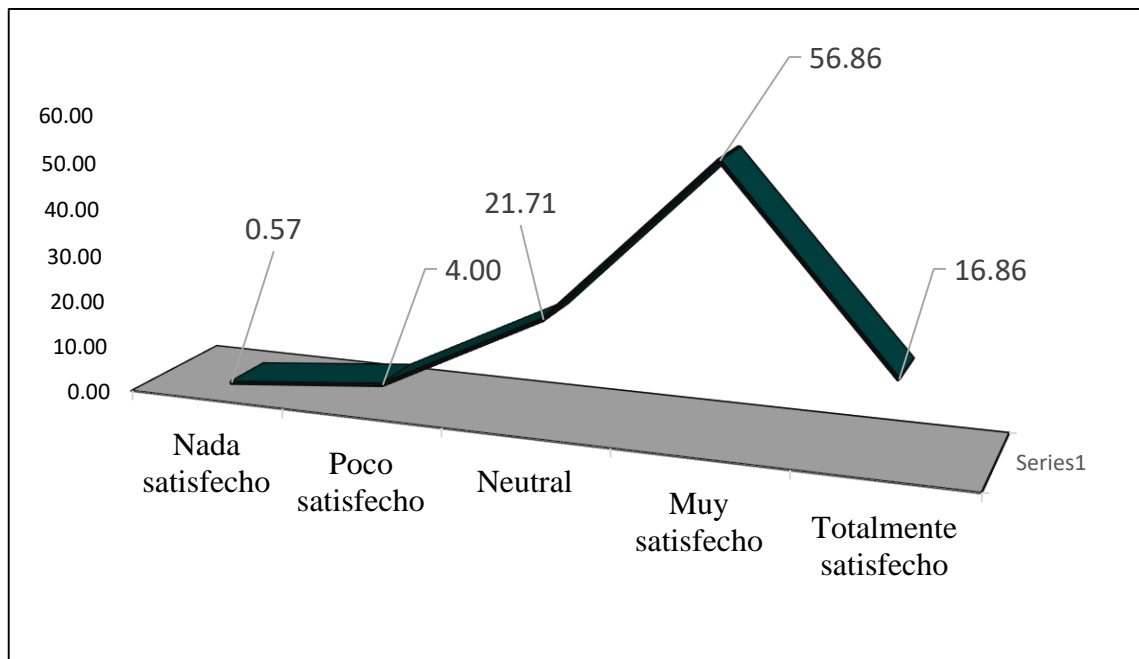
Qué tan satisfecho se encuentra Ud. Con el servicio del comedor universitario.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	2	0.57
Poco Satisfecho	14	4.00
Neutral	76	21.71
Muy Satisfecho	199	56.86
Totalmente Satisfecho	59	16.86
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 38

Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio del comedor universitario.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

Se les pregunto a los usuarios del comedor respecto a su satisfacción del servicio que reciben de lo cual se obtuvo que el (56.86%) de los encuestados está muy satisfecho, el (16.86%) totalmente satisfecho con el servicio recibido. Un (21.71%) de los encuestados mantuvo una respuesta neutral. El (4.00%) respondió estar poco satisfecho y el (0.57%) nada satisfecho.

Tabla 36

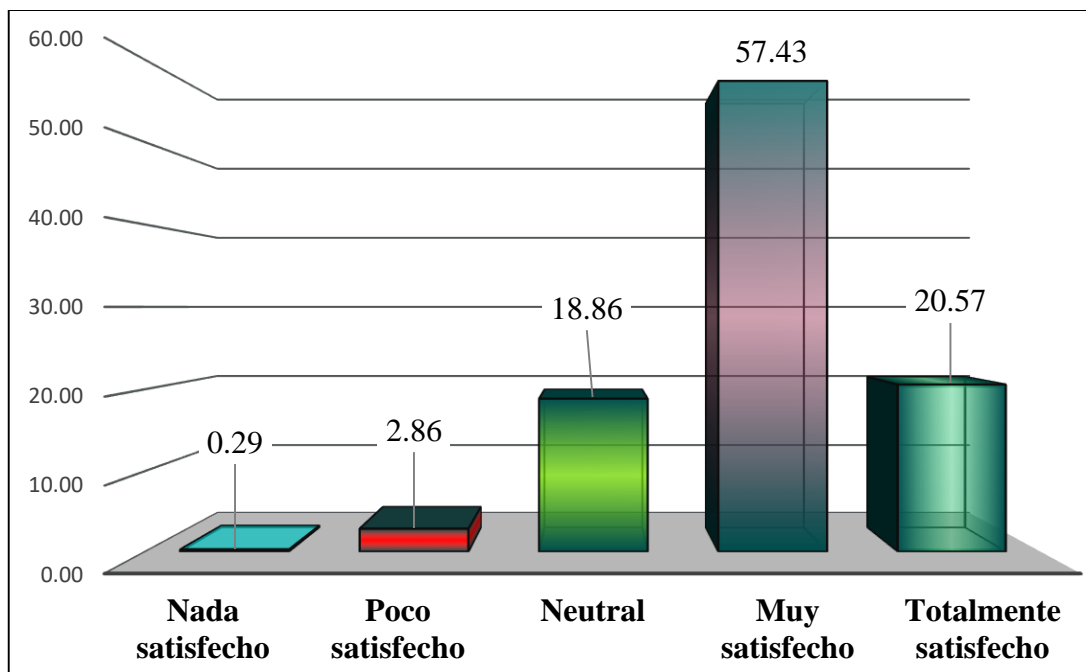
Cuán influyente considera Ud. el servicio del comedor universitario en su satisfacción.

Calificación	Fi	%
Nada Satisfecho	1	0.29
Poco Satisfecho	10	2.86
Neutral	66	18.86
Muy Satisfecho	201	57.43
Totalmente Satisfecho	72	20.57
Total	350	100

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 39

Cuán influyente considera usted el servicio del comedor universitario en su satisfacción.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

De acuerdo al cuestionario aplicado se puede observar que un (57.43%) de los encuestados considera que el servicio del comedor universitario influye positivamente en su satisfacción frente a este, además sumado de un (20.57%) que está totalmente satisfecho, reflejo de que existe una percepción positiva del servicio del comedor universitario dentro de sus usuarios.

Tabla 37

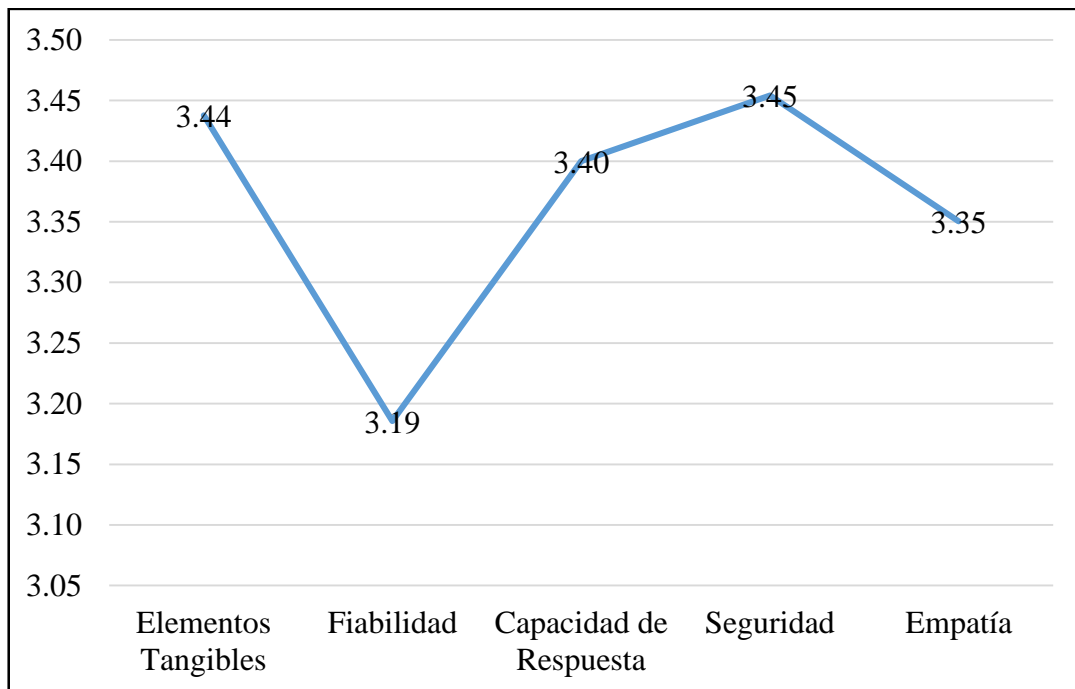
Promedio de dimensiones de la encuesta realizada con modelo SERVQUAL.

Dimensiones	Promedio
Elementos Tangibles	3.44
Fiabilidad	3.19
Capacidad de Respuesta	3.40
Seguridad	3.45
Empatía	3.35
Promedio Final	3.37

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Figura 40

Promedio de dimensiones de la encuesta realizada con modelo SERVQUAL.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Descripción:

En la tabla 39 se representa la puntuación promedio de que los usuarios otorgan al servicio del comedor universitario con respecto a las dimensiones del modelo SERVQUAL, siendo las dimensiones de seguridad 3.45 y elementos tangibles 3.44 con los promedios más altos y la fiabilidad el promedio más bajo con 3.19. de una escala que va de 1 a 5.

Tabla 38*Rango de satisfacción del usuario.*

Calificación	Rango de satisfacción del usuario
Nada Satisfecho	0-20 %
Poco Satisfecho	20-40%
Neutral	40-60%
Muy Satisfecho	60-80%
Totalmente Satisfecho	80-100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

Se representa el recorrido de dispersión del porcentaje obtenido por las distintas escalas de calificación.

El promedio total obtenido de las escalas de calificación es de 3.37, lo que significa que es el 67.4 % de la escala ideal 5. Es decir, el 67.4% de los usuarios está satisfecho con el servicio del comedor universitario de acuerdo al grado porcentual de 0-100 en la escala de Likert.

Lo que quiere decir que el 67.4% está entre 60 - 100. Encontrándose en entre muy satisfecho y totalmente satisfecho.

Finalmente se calculan las brechas para lo cual se resta la calificación ideal 5 a cada uno de los promedios obtenidos en las dimensiones.

Tabla 39*Brechas según dimensiones.*

Dimensiones	Promedio	Puntuación ideal	Brecha
Elementos Tangibles	3.44	5	-1.56
Fiabilidad	3.19	5	-1.81
Capacidad de Respuesta	3.40	5	-1.60
Seguridad	3.45	5	-1.55
Empatía	3.35	5	-1.65

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta realizada

La media aritmética de las brechas obtenidas de las distintas dimensiones es = -1.63

Las brechas obtenidas de las dimensiones del modelo SERVQUAL son negativas todas, lo que significa que el servicio del comedor presenta defectos en la satisfacción a sus usuarios, ya que para lograr una satisfacción plena en sus usuarios la brecha deberá ser igual a 0.

3.3. Propuesta de un plan de mejora del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

La propuesta de un plan de mejora del servicio de comedor universitario parte de la finalidad de incrementar la satisfacción del usuario, se realiza en base al análisis de datos obtenidos y cuyos resultados al ser analizados se puede determinar aspectos en los cuales se debe intervenir.

Un plan de mejora es un programa en el cual se detalla distintas acciones, luego de haber realizado un análisis previo, en el cual se ha recogido información de una organización y se ha logrado identificar sus fortalezas y sus debilidades, y una vez establecido de formalizar los objetivos a conseguir se tomará las actuaciones correspondientes, tratándolo de manera priorizada y de forma consecuente a fin de dirigir los esfuerzos en fortalecer mejor ya los puntos fuertes y desaparecer los puntos débiles que afectan con el logro de los objetivos. Pedró, Abad, Arboix, Chavez, Gimeno, Gómez, Roca y Vilardell (2005).

Frente al tema Proaño, Gisbert y Pérez (2017), afirman que un plan de mejora es una agrupación de actuaciones que son previamente planificadas de manera organizada y de forma sistemática con la única finalidad de obtener cambios y progresos en los distintos procedimientos dentro de una organización.

Un plan, son acciones e iniciativas que se deben implementar de forma progresiva para obtener óptimos resultados con la finalidad conseguir incrementar la calidad dentro de una organización, este plan de mejora debe enfocarse en acciones agrupadas a realizar, con la finalidad de mejorar y perfeccionar asuntos importantes, con la visión de lograr unos mejores resultados, estas actuaciones deben estar plasmadas en base a un diagnóstico que haya podido identificar puntos críticos y fuertes los cuales se deben mejorar y repotenciar mediante estrategias cuyo horizonte sea el logro de mejores resultados Aiteco Consultores (2019).

En concordancia a lo planteado y a partir de los datos obtenidos y la interpretación de estos, se tomó en cuenta aspectos en los cuales se pudo identificar que existe puntos débiles los cuales deben ser tratados y así ser fortalecidos para lograr una mayor satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario, de acuerdo a los resultados las dimensiones que presentan puntos débiles tenemos a: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y limpieza y desinfección.

TÍTULO: Plan de Mejora del Servicio del Comedor Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Objetivo: Incrementar la satisfacción del usuario del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, a través de una propuesta de un plan de mejora.

Objetivo específico:

- Proponer programas de capacitación que contribuyan a mejorar la percepción del usuario frente al servicio del comedor universitario.
- Intervenir aspectos puntuales con resultados a corto plazo.
- Mantener un control y seguimiento a las estrategias planteadas a implementar.
- Incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión de brindar un servicio de alimentación adecuado.
- Contar con personal apto y capacitado en la realización de sus actividades, así como motivado.

Beneficios: la implementación de un plan de mejora tendrá un impacto positivo para la mejor prestación del servicio de comedor universitario, ya que permitirá contar con personal óptimo y capacitado que pueda responder a las exigencias que es la prestación de un servicio de alimentación así como también, entienda las necesidades de los usuarios y sepa dar una respuesta oportuna ante un público que es tan exigente como son los estudiantes de formación superior universitaria, finalmente logrando resultados positivos, reflejados en que los usuarios vean que sus expectativas respecto al servicio del comedor son cubiertas.

1. Programa de capacitación – gestión de tiempo

Tabla 40

Diseño de la actividad de capacitación de gestión de tiempo.

Dimensión		Fiabilidad								Fuente:
Aspecto a mejorar	Plan de acción	Estrategia de mejora	Objetivo	Participantes	Medio de verificación (evidencia)	Tiempo	Responsable	Evaluador	Actuación	Elaboración propia
Inicio del servicio a la hora indicada	Inicio de atención de acuerdo al horario programado para la atención	Taller de gestión del tiempo y de turnos de trabajo.	Planificar tareas de acuerdo al tiempo de trabajo	Trabajadores a cargo de la elaboración servido de alimentos	- Lista de participante - Separatas del tema	4 sesiones de 45 minutos	Profesionales especializados en el área administración	Jefe de control de calidad DBU	Inmediata	Descripción: la estrategia de

una adecuada gestión del tiempo permitirá a los trabajadores planificar cuanto tiempo debe invertir en desarrollar sus actividades, estableciendo tiempos para así evitar retrasos en el inicio del servicio de acuerdo al horario establecido. Ya que esta demora representa a un (40.86%) de usuarios insatisfechos, esta estrategia tendrá repercusión positiva en la productividad y eficacia, así como reduciendo el estrés generado por la presión de cumplir con los objetivos.

2. Programa de capacitación – gestión de recursos humanos

Tabla 41

Diseño de la actividad de capacitación de gestión de recursos humanos.

Dimensión			Capacidad de respuesta						
Aspecto a mejorar	Plan de acción	Estrategia de mejora	Objetivo	Participantes	Medio de verificación (evidencia)	Tiempo	Responsable	Evaluador	Actuación
Servicio rápido a los usuarios	Reducir los tiempos de espera del usuario	Taller de Gestión de Recursos Humanos	Planificar la necesidad de personal requerido para la atención al usuario	Personal: administrador, jefe de almacén, jefe de cocina.	- Lista de participante - Separatas del tema	2 sesiones de 45 minutos	Profesionales especializados en el área de gestión del talento humano	Jefe de control de calidad DBU	Inmediata

Fuente: Elaboración propia

Descripción: la adecuada gestión de recursos humanos permitirá a la empresa encargada de brindar el servicio, distribuir adecuadamente el personal necesario para desarrollar las distintas actividades, evitando así cuellos de botella y lograr que los distintos procesos de producción de alimentos mantengan una fluidez adecuada.

3. Programa de capacitación – relaciones interpersonales y habilidades de comunicación

Tabla 42

Diseño de la actividad de capacitación de relaciones interpersonales y habilidades de comunicación.

Dimensión			Empatía						
Aspecto a mejorar	Plan de acción	Estrategia de mejora	Objetivo	Participantes	Medio de verificación (evidencia)	Tiempo	Responsable	Evaluador	Actuación
Atención personalizada a sus usuarios	Fortalecer las relaciones humanas con los usuarios del servicio	Taller de relaciones interpersonales y habilidades de comunicación	Adquirir y poner en práctica competencias y actitudes básicas para mejorar las relaciones con los usuarios.	Personal a cargo del despacho de alimentos	-Lista de participante - Separatas del tema	2 sesiones de 45 minutos	Profesionales especializados en el área de psicología o sociología	Jefe de control de calidad DBU	Progresiva

Fuente: Elaboración propia

Descripción: el fortalecimiento de relaciones interpersonales y el desarrollo de habilidades comunicativas en el personal encargado de atención al usuario permitirá potenciar y conseguir que estos lleguen a establecer una mejor relación entre el trabajador y el usuario generando así una mayor empatía y comunicación para atender las necesidades de los usuarios.

4. Programa de capacitación – Programa de higiene y saneamiento

Tabla 43

Diseño de la actividad de capacitación de programa de higiene y saneamiento.

Dimensión		Salubridad							
Aspecto a mejorar	Plan de acción	Estrategia de mejora	Objetivo	Participantes	Medio de verificación (evidencia)	Tiempo	Responsable	Evaluador	Actuación
Adecuada limpieza y desinfección	Reducir errores en labores de limpieza y desinfección	Programa de higiene y saneamiento	- Capacitar al personal en el cumplimiento de La NTS N° 142 - Minsa/2018/Digesa. Norma técnica sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios a fines. - Orientar acciones a eliminar cualquier micro organismo que pueda ser un agente de contaminación para los alimentos.	Todo el personal encargado de brindar el servicio	- Lista de participante - Separatas del tema	6 sesiones de 45 Minutos	Profesionales especializados en el área de industrias alimentarios o gestión de calidad alimentaria	Jefe de control de calidad DBU	Inmediata

Fuente: Elaboración propia

Descripción: permitirá lograr implementar un adecuado sistema de procedimientos de limpieza y desinfección en un contexto global de la prestación del servicio sea infraestructura, ambientes, equipos, utensilios, superficies y alimentos a fin de eliminar todo tipo de suciedad y contaminantes en los alimentos. Así como el cumplimiento óptimo de la normativa que rige sobre este tipo de establecimientos.

IV. DISCUSIÓN

Siguiendo la línea de determinar la satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, se pudo evidenciar que existe diferencias sobre la satisfacción que este percibe el usuario del comedor universitario, ya que el servicio de alimentación es uno de los más estrictamente evaluados al momento de dar un veredicto por un usuario.

Los aspectos que cobran mayor valor desde la óptica de los estudiantes usuarios del servicio de comedor universitario son: el inicio del servicio en los horarios establecidos, repuesta rápida por parte del personal ante situaciones imprevistas, una atención personalizada, así como un personal debidamente capacitado, consideraciones indispensables que se reflejan en la satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario, los mismos que deben constituirse en puntos de partida para generar estrategias que conlleven a una buena atención y mejorar la satisfacción de los usuarios.

De los resultados obtenidos a partir del cuestionario aplicado se puede determinar que el comedor universitario presenta deficiencias al momento de cubrir las expectativas que tienen los usuarios respecto a este, ya que el promedio final obtenido es de 3.37 con respecto a las dimensiones del modelo SERVQUAL, ubicándolo en rango de aprobación relativamente bueno.

Los resultados respecto a la descripción del proceso de atención al usuario del servicio de comedor universitario, es decir las etapas de postulación, evaluación y selección de estudiantes en sus diferentes categorías, se identifica que de manera aislada al servicio del comedor universitario, la satisfacción de los estudiantes vinculados a los servicios que presta la Dirección de Bienestar Universitario tienen una aprobación muy buena, por mostrar un interés por identificar a aquellos estudiantes que más necesidades socioeconómicas presentan y cumplen con la condición académica, el área responsable de identificar a estos estudiantes es asistencia social, la cual tiene la tarea de evaluar a los estudiantes tanto para acceder a servicio del comedor universitario, así como para acceder a los otros servicios y programas con los que cuenta la

universidad, de los resultados obtenidos de esta investigación comparados con los encontrados por Jave (2017), difiere en el resultado general como satisfacción a un nivel neutral ni alta ni baja, por lo se tomaron medidas respecto a mejorar los medios de difusión y mecanismos de acceso al programa para así lograr una mejora de la satisfacción en la población usuaria.

Frente a esto podemos resaltar de la investigación realizada, que la Dirección de Bienestar Universitario, de la UNTRM, ha encontrado los medios y mecanismos para llegar a su población, mediante las distintas herramientas, estrategias y actividades que se llevan a cabo a favor de la población universitaria.

Con respecto al segundo objetivo: identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario, los resultados obtenidos reflejan que el usuario del servicio de comedor presenta satisfacción siendo este un porcentaje de usuarios de 56.86% muy satisfecho y 16.86% totalmente satisfecho, en este caso hay investigaciones como la de Apaza (2018), con resultados parecidos a la presente investigación donde el nivel de satisfacción de los comensales del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas fue el 77,0% de estudiantes tenían un nivel de satisfacción medio, 20,0% presentaron un nivel de satisfacción alto y sólo 3.0% su satisfacción bajo, además, que existía una relación significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción. Así también Palomino (2018), determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables, obteniendo resultados que la satisfacción del cliente un 52% de los encuestados se sienten satisfechos, el 44% casi siempre, mientras que un 4% a veces. Evidenciando así que la satisfacción del usuario va acompañada de una buena prestación del servicio.

De la presente investigación podemos afirmar que existen aspectos que destacan en la satisfacción del usuario de forma positiva como: seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta, así como aspectos que presentan deficiencias como: fiabilidad, empatía y adecuada limpieza y desinfección. Respecto a esto, hay algunos estudios similares como la de Sánchez (2016), quien mediante su investigación obtuvo que la variable mejor evaluada fue la amabilidad y atención

de servicio, seguido de higiene y finalmente el precio. Así también la investigación de López (2018), quien identificó factores con los cuales se encuentran satisfechos: las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad que transmite el personal, de otro lado los factores con los que se sienten insatisfechos como: la falta de trato personalizado, falta de capacitación y por el servicio lento. Del mismo modo Martínez (2016), obtuvo resultados que existe una directa relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente con coeficiente de correlación positiva entre las variables, y que también existe una relación directa entre las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y satisfacción del cliente. Algo parecido con esto el estudio realizado por Meneses (2017), quien determinó en su estudio que la calidad del servicio definitivamente influye en la satisfacción de los clientes, teniendo como determinantes los elementos tangibles: ambiente, muebles, decoración y limpieza. Finalmente, Cevallos (2016), en su estudio determinó que respecto a las expectativas los aspectos más importantes eran: la pulcritud, la disposición de los trabajadores, así como servicio rápido y cumplir con lo que se promete y los menos importantes: una atención individualizada, la modernidad, y atención personalizada, por otro lado, en las percepciones también se encontraron aspectos que son mejor percibidos como: las atractivas instalaciones, personal con conocimiento y contar con equipos modernos, así también se identificaron factores con defectos en la percepción como: la falta de interés por resolver los problemas de los usuarios, el no escucharlos y no lograr entender sus necesidades específicas. De la comparación de estas investigaciones y las distintas relaciones encontradas nos permitió presentar un plan de mejora mediante el cual se plantea implementar estrategias para mejorar la percepción de los usuarios, mediante programas de capacitación centradas en eliminar fallas al momento de la prestación del servicio y mejorar la satisfacción de estos.

Es de suma importancia para el comedor de la universidad, contar con la aprobación de los usuarios del servicio del comedor universitario, por lo cual debe implementar estrategias de mejora continua que permitan disminuir esas brechas en la satisfacción que se están dando al momento de la prestación del servicio.

V. CONCLUSIONES

- La satisfacción del usuario del servicio de comedor universitario de la UNTRM, tanto por la aplicación de la metodología SERVQUAL, y por la generalización que hace el estudiante en su calificación determinan como muy satisfecho con un promedio de 3.37 de la escala máxima 5; siendo las dimensiones de más alta calificación: la seguridad resaltando la seguridad que siente el usuario con el servicio que recibe; elementos tangibles, resaltando las instalaciones físicas; capacidad de respuesta resaltando la comunicación de finalización del servicio; y de menor calificación las dimensiones de empatía, con una atención personalizada y fiabilidad, con el inicio a la hora indicada.

- El proceso del servicio de atención al usuario del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, está determinado en el Reglamento del comedor de estudiantes de la UNTRM aprobado mediante RESOLUCIÓN RECTORAL N° 215-2017-UNTRM-R DBU (2017). En éste se precisan todas las etapas desde la convocatoria, postulación, selección, publicación de resultados, registro de usuarios y proceso de atención, de esta manera la universidad establece el orden de los procesos, los tiempos, requisitos, beneficios y condiciones para ser parte de esta prestación de servicio como estudiante beneficiario del comedor universitario en cualquiera de sus tres modalidades: beca, categorización y bolsa de trabajo.

- La dimensión de mayor calificación por los usuarios fue la seguridad: la cual hace referencia a como los usuarios evalúan al conocimiento, atención y habilidades que los encargados de brindar del servicio transmiten generando así credibilidad y confianza para hacer uso del servicio, y la dimensión que menor aprobación presenta es de fiabilidad: referido a la capacidad para cumplir con el servicio esperado por parte de los encargados de brindar la atención de forma precisa y libre de errores.

- La producción de alimentos en el comedor universitario calificado como un aspecto de satisfacción de los usuarios, debido su variedad y contenido nutritivo, sin embargo, la insatisfacción está expresada en los tiempos de preparación y entrega de los alimentos, así como las deficiencias en salubridad como son limpieza y desinfección de utensilios, ambientes y mobiliario.
- Se corrobora la hipótesis planteada en esta investigación ya que se encontró significancia en la satisfacción de los usuarios del servicio del comedor universitario por estar percibido en el periodo de estudio, 2019, en el rango de muy satisfecho y totalmente satisfecho.
- La propuesta de mejora de servicio de comedor universitario de la UNTRM, está enfocado en resolver los puntos críticos como son el servicio rápido, puntualidad en el inicio del servicio, atención personalizada, limpieza y desinfección, estableciéndose programas de capacitación con estrategias y seguimiento a los medios de verificación respectivas.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza a través de la Dirección de Bienestar Universitario a continuar en su labor de supervisor, así como de llevar acciones correctivas necesarias, a fin que la empresa concesionaria cumpla con la prestación de un servicio de alimentación en óptimas condiciones de higiene y salubridad, aplicando las buenas prácticas de manipulación, así como la entidad sea capaz de brindar condiciones óptimas para una adecuada prestación del servicio. Del mismo modo, incorporar dentro de las bases para el proceso de concurso público para la prestación del servicio, la obligatoriedad de a implementación del plan de mejora propuesto a fin de obtener mejores resultados en la satisfacción de los usuarios.
2. Al concesionario encargado de la prestación del servicio, a capacitar a su personal a cargo del servicio de manera continua, abarcando los distintos aspectos que implican lograr mejorar la satisfacción del usuario, así como una evaluación constante, para dar seguimiento a lo aprendido e identificar aspectos que necesitan ser reforzados, además de cumplir con el contrato, tomar en cuenta las recomendaciones de los estudiantes usuarios, expresadas en las actas en el libro de ocurrencias del comedor universitario.
3. Al comité de comensales (CODECO), participar de forma activa en la evaluación del servicio, así como a velar por los intereses de los usuarios a fin de que a través éste se canalicen eficientemente las inquietudes y necesidades de la población usuraria.
4. A futuras investigaciones: se recomienda ahondar en temas vinculados en las expectativas de los no usuarios del servicio del comedor universitario para identificar porque no se interesan en ser beneficiarios de este servicio como estudiantes universitarios de una universidad pública.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiteco Consultores. (2019). *Planes de Mejora*. Aiteco consultores. <https://www.aiteco.com/calidad/plan-de-mejora/#:~:text=Planes%20de%20Mejora%20%2D&text=Un%20plan%20de%20mejora%20es,problemas%20espor%20C3%A1dicos%20de%20una%20organiza%20ci%C3%B3n>.
- Almendra, M., Barcos, L. y Castilla, J. (2006). *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. (1ra ed.). Síntesis S.A.
- Apaza, M. (2018). *Calidad deservicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la universidad nacional José María Arguedas. Andahuaylas 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad del Altiplano]. Repositorio UNAP. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8142>
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*.(1ra ed.). Facultad de Ciencias de la Documentación. Universidad Complutense de Madrid. https://www.researchgate.net/publication/336014702_Factores_de_la_satisfaccion_del_cliente_perspectivas_en_restaurantes_de_comida_rapida_Customer_satisfaction_factors_prospects_in_fast_food_restaurants
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo SERVQUAL*. Revista Empresarial, 13(2), 1-15. <http://dx.doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Castillo, D. (2014). *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*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional – UNITRU. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3233>
- Cevallos, J. (2016). *Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales*. Revista UNMSM - Industrial Data, 18(1), 31-39. <https://doi.org/10.15381/idata.v18i1.12064>

- Dawson, J., Gindlay, A. y Sparks, L. (2008). *The retailing reader*. (1ra ed.). Routlrdge.
[https://books.google.com.pe/books?id=pGIPEAAAQBAJ&lpg=PA30&dq=Parasuraman%2C%20Zeithaml%2C%20y%20Berry%20\(1988\)%20servqual%20&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q=Parasuraman,%20Zeithaml,%20y%20Berry%20\(1988\)%20servqual&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pGIPEAAAQBAJ&lpg=PA30&dq=Parasuraman%2C%20Zeithaml%2C%20y%20Berry%20(1988)%20servqual%20&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q=Parasuraman,%20Zeithaml,%20y%20Berry%20(1988)%20servqual&f=false)
- Dirección de Bienestar Universitario. (2017). *Reglamento del comedor universitario para estudiantes de la UNTRM*. RESOLUCIÓN RECTORAL N° 215-2017-UNTRM-R. 31 marzo 2017.
<https://www.untrm.edu.pe/es/component/phocadownload/file/4054-rr-215-2017.html>
- Dirección de estadística - Asamblea Nacional de Rectores. (23 de oct. De 2012). *Estadísticas Universitarias*. issuu.com.
https://issuu.com/fzumary/docs/estadisticas_universitarias_-_setiembre_2012
- Elizagarate, F., Larrañaga, J. y Rio, M. (Sept 8-10 2010). *ISO 9001: 2008 y la investigación de la satisfacción del cliente*. [4 International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management]. XIV Congreso de Ingeniería de Organización. Donostia- San Sebastián.
https://www.researchgate.net/publication/228452877_ISO_9001_2008_y_la_investigacion_de_la_satisfaccion_del_cliente
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Documentación de las Ciencias de la Información, 34(1), 349-368.
https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Jave, T.(2017). *Satisfacción con el programa de bienestar universitario en la facultad de estomatología de la universidad nacional de Trujillo, año 2016*. [Tesis de Bachilletao, Universidad Nacional de Trujillo]. Carrera Profesional de estmatologia. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7994>
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia Análisis, Planeación, Implementación y Control*. (8va ed.). Pearson Educación.
<https://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/handle/123456789/403>

- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Trabajos de Grado - Maestría en Administración de Empresas. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto Cero, 09(08), 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- Martínez, R. (2016). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Maestría en Administración. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1756>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Revista Perspectivas, 34(1), 181-20. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es
- Meneses, M. (2017). *Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Carrera Profesional de Administración. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5347>
- Monroy, M. (2019). *Factores de la satisfacción del cliente: perspectivas en restaurantes de comida rápida Customer satisfaction factors: prospects in fast food restaurants*. Sinapsis, 11, (1), 70 - 87. https://www.researchgate.net/publication/336014702_Factores_de_la_satisfaccion_del_cliente_perspectivas_en_restaurantes_de_comida_rapida_Customer_satisfaction_factors_prospects_in_fast_food_restaurants
- Oviedo, G. (2004). *La definición del concepto de Percepción en Psicología con base en la teoría Gestalt*. Revista de Estudios Sociales, 18(1), 89-96. <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>

- Palomino, F. (2018). *Calidad de servicio y Satisfacción en los clientes de un restaurante, Ate, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Ate 262. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19612>
- Pedró, F., Abad, F., Arboix, E., Chavez, M., Gimeno, S., Gómez, J., Roca, S. y Vilardell, I. (2005). *Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora*. (1ra ed.). Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. https://www.aqu.cat/doc/doc_40159984_1.pdf
- Peñuñuri, A., Guzmán, P., Carrillo, R. Y Velasco, R. (2017). *Percepción de la calidad del servicio de un comedor estudiantil universitario*. *Ecofarn - Revista de Investigaciones Sociales*, 3(9), 22-34. https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacionessociales/journal_invs_ix.php
- Proaño, D., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. *3C Empresa*. (Edición Especial), 50 – 56. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- Sánchez, A. (2016). *Percepción del servicio en el comedor del CUALTOS de la Universidad de Guadalajara*. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(12), 1-19. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/228>
- Sineace. (2018). *Explicación de estándares del modelo de acreditación de programas de estudios de Educación Superior Universitaria*. (1era edición). Sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa.
- Sunedu. (2017). *RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 004-2018-SUNEDU/CD*. *El Peruano*, 46-47. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/rectifican-error-material-generado-por-la-universidad-nacion-resolucion-no-004-2018-suneducd-1610505-1/>
- Thompson, I. (Julio 2019). *La Satisfacción del Cliente*. [promonegocios.net](https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html), <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Vargas, L. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. *ALTERIDADES*, 4 (8), 47-53. <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588/586>

Vavra, T. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001: 2000*. (2da ed.). Fundación Confemetal.

<https://books.google.es/books?id=HGy1eJxZVJkC&lpg=PA5&dq=satisfacci%C3%B3n%20definiciones&lr&hl=es&pg=PA4#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20definiciones&f=false>

ANEXOS

Anexo 01

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
SERVICIO DE COMEDOR UNIVERSITARIO	Es un departamento dedicado a proveer la asistencia alimentaría mediante una dieta balanceada y adecuada, que garantice al comensal un aporte de los requerimientos proteico-energéticos diarios que propicien un mejor desempeño en su qué aceres diarios. Armas (2006)	EL comedor universitario es un establecimiento, cuya finalidad es facilitar una adecuada alimentación a los estudiantes usuarios en óptimas condiciones de salubridad.	1. Elementos tangibles	Infraestructura	Encuesta /Cuestionario
				Equipos	
				Mobiliario	
				personal	
				Limpieza del establecimiento	
			2. Fiabilidad	Puntualidad	
				Honestidad	
				responsabilidad	
			3. Capacidad de respuesta	Rapidez	
				Comunicación	
				Efectividad	
			4. Seguridad	Confianza	
				Cortesía	

			5. Empatía	Atención preferencial	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	Vargas y Aldana (2014) indican que la satisfacción del cliente depende solamente de lo bien que las empresas son capaces de hacer los productos o de prestar los mejores servicios, y de lo que los clientes pueden percibir de acuerdo a sus expectativas. (p.207)	La satisfacción del cliente se manifiesta cuando se cubren sus expectativas respecto a un producto o servicio.	6. Producción	Diversificación	Encuesta /Cuestionario
				Rapidez en atender	
				Aspecto nutricional	
			7. Salubridad	Alimentos libres de contaminantes	
				Adecuada Higiene	
			Expectativas	Cubrir las necesidades respecto al servicio esperado	
			Satisfacción	Nº de usuarios satisfechos	
Insatisfacción	Nº de usuarios insatisfechos				

Anexo 02

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA, CHACHAPOYAS 2019.

A continuación, se presentan distintas interrogantes que deberá calificar en función al nivel de satisfacción que siente respecto a cada una de ellas, con la finalidad conocer su opinión respecto al servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-Amazonas, marque con una (X) de acuerdo a la escala que considere correspondiente. Se le pide sólo 15 minutos para que responda a esta encuesta anónima.

I. DATOS GENERALES.

GENERO

Masculino

Femenino

1.- ciclos académicos de uso del servicio.

1 a 3 3 a 5 5 a 8 8 a 10 de 10 a más

Escalas de calificación de 1 a 5

1: Nada satisfecho; 2: Poco satisfecho; 3: Neutral; 4: Muy satisfecho; 5: Totalmente satisfecho

	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
II. PROCESO ADMINISTRATIVO					
2.- La difusión de la convocatoria para el servicio del comedor tiene impacto en la población estudiantil					
3.- El plazo establecido para la estudiante postulación al servicio es suficiente					
4.- Los criterios de evaluación para acceder al servicio del comedor son correctos					
III. DIMENSIONES					
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES					
5.- Los equipos y tecnologías del comedor universitario son modernos					
6.- Las instalaciones físicas del comedor universitario son aptas para brindar el servicio de alimentación					

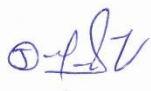
7.- Los empleados encargados de brindar el servicio tienen apariencia pulcra					
8.- Los elementos materiales del comedor son aptos para el servicio de alimentación					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD					
9.- Dentro de la programación de menús de cada semana se cumple la programación publicada					
10.- Cuando un usuario tiene un problema los encargados del servicio muestran un sincero interés en solucionarlo					
11.- Los colaboradores encargados de brindar el servicio inician a la hora indicada					
12.- El comedor concluye con el servicio en el tiempo programado					
13.- El personal encargado del servicio insiste en mantener registros libres de errores en la atención					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
14.- El servicio de comedor comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio					
15.- El personal a cargo del servicio ofrece un servicio rápido a los usuarios					
16.- El Personal a Cargo del Servicio Siempre está Dispuesto a Ayudar a los Usuarios					
17.- El personal a cargo del servicio dispone de tiempo para responder inquietudes de los usuarios					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
18.- El comportamiento de los colaboradores a cargo del servicio transmite confianza a los usuarios					
19.- El personal a cargo de brindar servicio es siempre amable con los usuarios					
20.- Los usuarios se sienten seguros con el servicio que reciben					
21.- Los encargados del servicio tienen suficiente capacitación para brindar el servicio a los usuarios					
DIMENSIÓN 5: EMPATIA					
22.- El comedor universitario da a sus clientes atención individualizada					

23.- El comedor universitario tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios					
24.- El comedor universitario tiene empleados que ofrecen una atención personalizada					
25.- El servicio de comedor universitario se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios					
26.- El servicio de comedor universitario comprende las necesidades específicas de sus usuarios					
DIMENSIÓN 6: PRODUCCIÓN					
27.- La alimentación que se brinda en el comedor es variada y alimentos frescos					
28.- Los alimentos son preparados y servidos con rapidez y a tiempo					
29.- Los alimentos servidos en el comedor los considera nutritivos para usted					
DIMENSIÓN 7: SALUBRIDAD					
30.- Los utensilios presentan una adecuada limpieza y desinfección					
31.- Los ambientes (pisos, paredes) del comedor presentan una adecuada limpieza e higiene					
32.- El mobiliario para el uso del servicio presenta una adecuada limpieza y desinfección por cada horario.					
33.- El personal encargado de brindar el servicio presenta una adecuada higiene personal					
34.- Los restos de comida generados por el servicio son correctamente eliminados					
PREGUNTAS ADICIONALES					
35.- Cómo considera Ud. el servicio del comedor universitario					
36.- Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con el servicio del comedor universitario					
37.- Cuán influyente considera Ud. el servicio del comedor universitario en su satisfacción					

Anexo 03

Validación de cuestionario

Título: Cuestionario destinado a medir la satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas - 2019.

ITEM	CRITERIOS															JUICIO														
	COHERENCIA					PERTINENCIA					INDEPENDENCIA					IMPACTO					ELIMINAR	MODIFICAR	CONFIRMAR							
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5										
1				X					X					X					X											✓
2				X					X					X					X											✓
3				X					X					X					X											✓
4				X					X					X					X											✓
5				X					X					X					X											✓
6				X					X					X					X											✓
7				X					X					X					X											✓
8				X					X					X					X											✓
9				X					X					X					X											✓
10				X					X					X					X											✓
11				X					X					X					X											✓
12				X					X					X					X											✓
13				X					X					X					X											✓
14				X					X					X					X											✓
15				X					X					X					X											✓
16				X					X					X					X											✓
17				X					X					X					X											✓
18				X					X					X					X											✓
19				X					X					X					X											✓
20				X					X					X					X											✓
21				X					X					X					X											✓
22				X					X					X					X											✓
23				X					X					X					X											✓
24				X					X					X					X											✓
25				X					X					X					X											✓
26				X					X					X					X											✓
27				X					X					X					X											✓
28			X					X					X					X												✓
29				X					X					X					X											✓
30				X					X					X					X											✓
31				X					X					X					X											✓
32				X					X					X					X											✓
33				X					X					X					X											✓
34				X					X					X					X											✓
35			X					X					X					X												✓
36			X				X					X						X												✓
37			X				X					X						X												✓
OBSERVACIONES:																														
EXPERTO:		JEFE DE CONTROL DE CALIDAD DEL COMEDOR																												
IDENTIFICACIÓN:		JHUSSELY YJABEL VARGAS RAMOS															FIRMA													
AFILIACIÓN:		UNTRM															Lugar y fecha		29-09-2020											
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO:		INGENIERO AEROINDUSTRIAL																												

Título: Cuestionario destinado a medir la satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas - 2019.

ITEM	CRITERIOS																				JUICIO						
	COHERENCIA					PERTINENCIA					INDEPENDENCIA					IMPACTO					ELIMINAR	MODIFICAR	CONFIRMAR				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5							
1					X					X					X					X							X
2					X					X					X					X							X
3					X					X					X					X							X
4					X					X					X					X							X
5					X					X					X					X							X
6					X					X					X					X							X
7					X					X					X					X							X
8					X					X					X					X							X
9					X					X					X					X							X
10					X					X					X					X							X
11					X					X					X					X							X
12					X					X					X					X							X
13					X					X					X					X							X
14					X					X					X					X							X
15					X					X					X					X							X
16					X					X					X					X							X
17					X					X					X					X							X
18					X					X					X					X							X
19					X					X					X					X							X
20					X					X					X					X							X
21					X					X					X					X							X
22					X					X					X					X							X
23					X					X					X					X							X
24					X					X					X					X							X
25					X					X					X					X							X
26					X					X					X					X							X
27					X					X					X					X							X
28					X					X					X					X							X
29					X					X					X					X							X
30					X					X					X					X							X
31					X					X					X					X							X
32					X					X					X					X							X
33					X					X					X					X							X
34					X					X					X					X							X
35					X					X					X					X							X
36					X					X					X					X							X
37					X					X					X					X							X

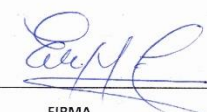
OBSERVACIONES:

EXPERTO: *Directora de Bienestar Universitario*

IDENTIFICACIÓN: *Elizabeth Lubas Techna*


AFILIACIÓN: *UNTRM*

TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO: *C.P.C*

FIRMA 

Lugar y fecha *24-09-2020*

Título: Cuestionario destinado a medir la satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas - 2019.

ITEM	CRITERIOS															JUICIO													
	COHERENCIA					PERTINENCIA					INDEPENDENCIA					IMPACTO					ELIMINAR	MODIFICAR	CONFIRMAR						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5									
1				X					X					X					X										X
2				X					X					X					X										X
3				X					X					X					X										X
4				X					X					X					X										X
5				X					X					X					X										X
6				X					X					X					X										X
7				X					X					X					X										X
8				X					X					X					X										X
9				X					X					X					X										X
10				X					X					X					X										X
11				X					X					X					X										X
12				X					X					X					X										X
13				X					X					X					X										X
14				X					X					X					X										X
15				X					X					X					X										X
16				X					X					X					X										X
17				X					X					X					X										X
18				X					X					X					X										X
19				X					X					X					X										X
20				X					X					X					X										X
21				X					X					X					X										X
22				X					X					X					X										X
23				X					X					X					X										X
24				X					X					X					X										X
25				X					X					X					X										X
26				X					X					X					X										X
27				X					X					X					X										X
28				X					X					X					X										X
29				X					X					X					X										X
30				X					X					X					X										X
31				X					X					X					X										X
32				X					X					X					X										X
33				X					X					X					X										X
34				X					X					X					X										X
35				X					X					X					X										X
36				X					X					X					X										X
37				X					X					X					X										X
OBSERVACIONES:															 FIRMA													
EXPERTO:	Asistente Social																												
IDENTIFICACIÓN:	Cecilia Jima Chamiquit															Lugar y fecha			03/10/2020										
AFIILIACIÓN:	UNTRM																												
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO:	Maestra en Gestión Pública																												

Anexo 04

Fotografías de la Prestación del Servicio de Comedor UNTRM 2019



