

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Calidad de servicio en los estudiantes asistentes al comedor
universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024

Tesis

Para optar el título profesional de licenciada en Nutrición y Dietética.

Autoras:

Keylly Sirle Martínez Aponte

Lesli Maribi Anastacio Córdova

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario
de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024

Tesis aprobada en forma y estilo por:

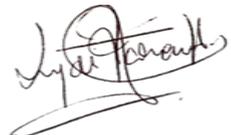
Mg. José Miguel Silva Rodríguez

Presidente:


Mg. Angie Balbina Zapata Boyer

Secretaria:


Mg. Leydi Tatiana Ramírez Neira

Vocal:


Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario
de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024

Los suscritos declaramos que la tesis de investigación es original en
su contenido y forma:

Br. Keylly Sirle Martínez Aponte

Autora:.....

Br. Lesli Maribi Anastacio Córdova

Autor.....

Mg. Leydi Tatiana Ramírez Neira

Asesor:

Tumbes, 2024

ACTA DE SUSTENCIACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Tumbes - Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 02 días del mes diciembre del dos mil veinticuatro, siendo las 11 horas 00 minutos, en la modalidad presencial, Aula N1 – Pabellón de Nutrición y Dietética, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 587- 2024/ UNTUMBES – FCS Mg. José Miguel Silva Rodríguez (Presidente), Mg. Angio Balbina Zapata Boyer (Secretaria), Mg. Leydi Taliana Ramirez Neira (Vocal) y al Mg. Jhony García Cayao (Asesor). Reconociendo en la misma resolución, a la Mg. Leydi Taliana Ramirez Neira como asesora y como Co-asesor al Mg. Jhonatan Jans Valle Mendoza, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "Calidad de Servicio en los estudiantes asistentes al comedor universitario De la Universidad Nacional De Tumbes, 2024", para optar el Título Profesional de Licenciadas en Nutrición y Dietética, presentada por las bachilleres:

BR. KEYLLY SIRLE MARTINEZ APONTE
BR. LESLI MARIBI ANASTACIO CORDOVA

Concluida la sustentación y abuevitas las preguntas, por parte de las sustentantes y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la BR. KEYLLY SIRLE MARTINEZ APONTE: aprobada con calificativo: BUENO y a la BR. LESLI MARIBI ANASTACIO CORDOVA: aprobada con calificativo: BUENO.

En consecuencia, quedan APTAS para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciadas en Nutrición y Dietética, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las DOCE Horas VEINTE minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 02 de diciembre del 2024.

Mg. José Miguel Silva Rodríguez
DNI N° 42474683
ORCID N° 0000-0002-9529-0131
(Presidente)

Mg. Angio Balbina Zapata Boyer
DNI N° 71717960
ORCID N° 0000-0003-4318-4858
(Secretaria)

Mg. Leydi Taliana Ramirez Neira
DNI N° 46532868
ORCID N° 0000-0002-7698-2931
(Asesor - Vocal)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MFMO/Decano

INFORME TURNITIN

Calidad de servicio en los estudiantes asistentes al comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20% INDICE DE SIMILITUD	19% FUENTES DE INTERNET	6% PUBLICACIONES	14% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unab.edu.pe Fuente de Internet	1%



9	Submitted to Universidad de Celaya Trabajo del estudiante	1 %
10	www.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	reciamuc.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	revistas.ucr.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Marcelino Champagnat Trabajo del estudiante	<1 %
16	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	mail.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %

20	1library.co Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	115744.tcywjlis.asia Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	cris.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to National University College - Online	<1 %

Trabajo del estudiante

32

Submitted to Universidad Nacional Santiago
Antunez de Mayolo

Trabajo del estudiante

<1%



Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA

Yo, Mg. José Miguel Silva Rodríguez

Docente nombrado adscrito a la Escuela Académico Profesional de Nutrición de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias de la Salud, Departamento Académico de Nutrición y Dietética.

Certifica, que:

El proyecto de tesis **“Calidad de Servicio en los estudiantes asistentes al comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024.”**

presentado por las estudiantes en Nutrición, Martínez Aponte, Keylly Sirle, Anastacio Cordova, Lesli Maribi, ha sido asesorado y revisado por mi persona, por tanto, se autoriza su presentación e inscripción a la Escuela Profesional de Nutrición y dietética, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Tumbes, para la revisión, conformidad y aprobación correspondiente

Tumbes, diciembre del 2024.

—N  íguez

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Las suscritas, Martínez Aponte Keylly Sirle, identificada con DNI N° 73420404, y Anastacio Cordova Lesli Maribi con DNI N° 73100732, ambas estudiantes de la

Escuela Profesional Nutrición y Dietética, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, autoras de la tesis intitulada "Calidad de servicio en los estudiantes asistentes al comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024". Nos emparamos de la Ley N°27444, Ley de procedimientos administrativos Generales. Declaramos bajo juramento lo siguiente:

1. El proyecto de investigación propuesto es creación propia de la autora.
2. Se utilizó la norma internacional de citados y referencias para la bibliografía respetando las fuentes consultadas con el propósito de ilustrar y comparar, y respeto de esta manera lo citado por los diversos autores.
3. El proyecto no ha sido plagiado, y es realizado totalmente por la autora con la conducción y asesoramiento docente.
4. El estudio propuesto no tiene es un auto plagio; es decir, no tiene publicaciones previas ni presentado para algún certamen académico.
5. Los datos que se expondrán en los resultados serán reales, sin ningún grado de falsedad, duplicado o copia, por lo tanto, las conclusiones que se arriben en el informe serán de gran aporte a la realidad actual.

Finalmente, de detectarse falsedad en la presente declaratoria se asumirán las derivaciones de estos actos, acatando cualquier sanción impuesta por las instancias competentes de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, diciembre del 2024.

Martinez Aponte Keylly Sirle
DNI N° 73420404

Anastasio Cordova Lesli Maribi
DNI N° 73100732

DEDICATORIA

A mi gran amiga de cuatro patitas “Zoé”, quien me acompaño durante mi ciclo estudiantil, acompañándome cada madrugada de estudios, la cual me mando a otra nueva amiga “Sasha”, quien ahora me acompañará en mi etapa profesional.

A mi madre y hermanas quienes me han inculcado valores y principios, lo cual ha servido para guiarme durante mis etapas de vida y así día a día ser fuerte y no rendirme a pesar de los obstáculos que la vida me presente.

A mi compañero de hoy en día quien me ha apoyado durante esta etapa profesional, con mucha sabiduría, paciencia y cariño.

Lesli

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles, a día a día ser fuerte y no rendirme a pesar de las circunstancias

A mi hermana que, viendo su ejemplo, y siguiendo sus consejos logre a tener fuerzas y motivarme día a día en cumplir con mis metas

A mi abuelo que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos y cuidando siempre de mí.

Keylly

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme culminar esta investigación, gracias a su voluntad y fortaleza, manteniéndome firme en cada paso que doy en mi vida profesional.

Así mismo, a nuestra alma mater Universidad Nacional de Tumbes por permitirnos forjarnos con excelencia y ética profesional, gracias a la calidad de enseñanza que nos brindan los docentes. De igual forma, a los estudiantes universitarios que fueron participes de esta investigación.

Lesli

Agradezco primeramente a Dios por haberme iluminado, guiado dándome fortaleza y permitirme seguir adelante, con sabiduría, paciencia y hacer realidad una de mis aspiraciones

A mi familia que siempre estuvo ahí apoyándome con su amor, atención y comprensión, y a cada una de las personas que colaboraron con un granito de arena para que este proyecto se haga realidad, mi eterno agradecimiento por su incondicional apoyo y ayuda.

Keylly

INDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	22
2.1. Bases teóricas	22
2.2. Antecedentes	27
III. MATERIALES Y MÉTODOS	30
3.1. Tipo de estudio	30
3.2. Diseño de investigación	30
3.3. Población, muestra y muestreo	31
3.4. Criterios de selección	32
3.5. Técnicas e instrumentos	32
3.6. Procesamiento y análisis de datos	32
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Nivel de calidad de servicio	36
Tabla 2: Nivel de calidad según elementos tangibles	37
Tabla 3: Nivel de calidad según fiabilidad	38
Tabla 4: Nivel de calidad según capacidad de respuesta	39
Tabla 5: Nivel de calidad según seguridad	40
Tabla 6: Nivel de calidad según empatía	41

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia	51
Anexo 2. Operacionalización de la variable	52
Anexo 3. Instrumento	53
Anexo 3. Consentimiento informado	55
Anexo 4. Numero de raciones	56
Anexo 5. Permiso de ejecución	57

RESUMEN

La presente tesis se desarrolló con el objetivo de determinar el nivel de calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024. El estudio fue básico de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño experimental, transversal y prospectivo. Se trabajó con una muestra de 231 estudiantes beneficiarios del comedor universitario del semestre 2024 – II. Se utilizó como instrumento un cuestionario adaptado y validado por Joo y Salazar²³ con una validez de V de AIKEN (0.976) y un alfa de Cronbach de 0.95. los resultados indicaron que: el 73.6% manifestó un nivel medio de calidad en los elementos tangibles; la fiabilidad también evidencio un nivel medio en un 67.1%; la capacidad de respuesta nivel medio en el 66.2%; la seguridad también mostro un nivel medio en un 62.3% y la dimensión empatía un 60.2% al nivel medio. Llegando a concluir que el nivel de calidad de servicios de los estudiantes sobre el comedor universitario es de nivel medio.

Palabras claves: Beneficiarios, calidad, servicio.

ABSTRACT

This thesis was developed with the objective of determining the level of quality of service of students regarding the university cafeteria of the National University of Tumbes, 2024. The study was basic with a quantitative approach, with a descriptive level and an experimental, transversal and prospective design. A sample of 231 students who benefited from the university cafeteria from the 2024 - II semester was worked with. A questionnaire adapted and validated by Joo and Salazar²³ was used as an instrument with a validity of AIKEN's V (0.976) and a Cronbach's alpha of 0.95. The results indicated that: 73.6% showed a medium level of quality in the tangible elements; reliability also showed a medium level in 67.1%; responsiveness showed a medium level in 66.2%; security also showed a medium level in 62.3% and the empathy dimension 60.2% at the medium level. Concluding that the quality of services provided to students in the university cafeteria is average.

Key words: Beneficiaries, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio, tiene por enfoque medir el nivel de calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, siendo este servicio alimentario uno de los puntos sostenibles para el desarrollo de las diferentes funciones académicas de los estudiantes en la presente casa superior de estudios. Es así, que la importancia y la relevancia de poder medir el nivel de calidad que ofrece el comedor universitario dirigido por la Oficina General de Bienestar Universitario constituirá una excelente base informativa e importante que permitirá conocer el impacto que viene generando la calidad del servicio en la comunidad universitaria.

En ese sentido, se comprende que, dentro del desarrollo académico, la vida estudiante universitario es exigente y acelerada, convirtiendo a un comedor universitario en un espacio importante para satisfacer necesidades alimentarias y también para promover un ambiente adecuado para la socialización y el descanso. Estableciéndose así, que la calidad del servicio no se limitaría solo al ofrecimiento de alimentos, sino que también abarcaría aspectos de eficiencia en la atención hasta la comodidad del espacio físico.

Es por ello, que la calidad de servicio brindada a los estudiantes asistentes al comedor universitario es uno de los indicadores clave para determinar la efectividad del servicio que se ofrece. Analizando que un servicio de calidad no solo se va a traducir en la entrega a alimentos balanceados, inocuos y apetitosos, sino también en una atención a aquellas necesidades de los comensales universitarios como la puntualidad en la prestación del servicio y factores como los gustos y costumbres de los estudiantes.

Ante ello, el estudio planteara como objetivo determinar calidad de servicio en los estudiantes asistentes al comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024. Considerando, que los resultados del presente estudio pueden contribuir a la mejora de la gestión realizada por el comedor universitario.

A nivel mundial, las diferentes instituciones públicas y privadas de formación académica superior incluyen dentro de sus instalaciones, un servicio alimentario con la finalidad de ofertarlo a la comunidad universitaria, buscando que los

estudiantes tengan acceso a una alimentación y atención adecuada. En ese sentido, la problemática evidenciada por el diario “EL MUNDO” en su publicación en el año 2019; manifestó que la alimentación que es ofrecida en los comedores universitarios no es tan adecuada. Y, esta realidad es conocida por Santiago García, rector de la Universidad de Oviedo y presidente de la Comisión Sostenibilidad de la Conferencia de Rectores quien indico, que “toda persona que ha tenido la oportunidad de asistir a un comedor universitario a conocido la realidad; ni la legislación ni las bajas partidas presupuestarias favorecen la calidad de lo que se come en ellos”¹.

En ese sentido, la calidad del servicio de los comedores universitarios viene generando una preocupación que incrementa en las autoridades de las universidades y los estudiantes a nivel internacional. Es así, que esta inquietud puede proceder en la insatisfacción del servicio prestado, como se viene evidenciado en diferentes naciones². En China, como ejemplo, se observó que el 74.9% de estudiantes universitarios manifestaron su insatisfacción sobre la calidad del servicio y las instalaciones del comer universitario. Asimismo, en Colombia las áreas de insatisfacción abarcan la poca variedad de los menús, el tamaño de las porciones, la calidad sensorial y la temperatura de los alimentos al momento de servirse³.

En el Perú, se evidencio en el estudio de Sito, Toledo, Huatuco y Cajo en el año 2021 sobre la calidad del servicio sobre el comedor Universitario Luis Enrique Valle La Cantula manifestó que los estudios presentan que el 39.4% de universitarios mostraron una insatisfacción considerable⁴. Asimismo, Ugarte en el año 2021 manifestó que el 31.80% refirió una calidad de servicio deficiente del comedor de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos⁵. Además, en el año 2022 la Universidad Nacional de Huancavelica, evidencio diferentes protestas por la insuficiencia de las raciones que perjudican a estudiante en condiciones de pobreza y pobreza extrema; aproximadamente 2600 estudiantes a los cuales solo se ofreció 400 desayunos, 900 almuerzos y 206 cenas, cubriendo solo un 50% de universitarios.

En el mismo contexto, el licenciamiento institucional otorgado por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), no solo analiza el servicio educativo brindado, sino que, además, todos los servicios que se brindan dentro de las instituciones de educación superior. Es así, que, en las Universidades públicas, una de las dimensiones de servicio conformado por el área de bienestar universitario sería, la orientación o tutoría, los servicios de salud y los comedores universitarios. Los cuales, cuentan con la misión de acreditar alimentos inocuos y adecuados para el consumo de los estudiantes universitarios, bajo un régimen de alimentación balanceado, como característica importante en la salud estudiantil y de otras personas que pertenecen al entorno de las universidades. Y, Como apoyo a dicho servicio, en el año 2022, el Ministerio de Educación transfirió un incentivo económico a las universidades nacionales para que puedan regresar a la presencialidad, y dentro de los servicios a mejorar se detallaba el del mantenimiento y adecuación a las nuevas normas de bioseguridad de los comedores estudiantiles.

Es así, que la Universidad Nacional de Tumbes también cuenta dentro de sus servicios ofertados por el área de bienestar universitario, el servicio del comedor que oferta a los estudiantes beneficiarios alimentos sobre los cuales se incurre en la necesidad de poder enfocar el presente estudio para evaluar así, la calidad del servicio que los estudiantes evidencien recibir. Considerando de esta manera la formulación de la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024?

Asimismo, el estudio se justifica a nivel teórico porque permitirá conocer información importante para la gestión universitaria y para la comunidad científica sobre el nivel de calidad de servicio que están percibiendo los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional de Tumbes. Asimismo, se podrá analizar los estudios que anteceden con variables semejantes y se podrá conocer cuáles son aquellas dimensiones que se están incumpliendo para brindar un servicio de calidad. Además, se justifica a nivel práctico porque los resultados que logren alcanzar, servirán como un sustento científico para poder dar a conocer a la comunidad y a las oficinas encargadas de comedor universitario. ¿Cuál es la calidad

de servicio que se está brindando, cuáles son las dimensiones de la calidad que se encuentran afectando o que están contribuyendo a un buen servicio, y a partir de ahí establecer diferentes estrategias que permitan mejorar los niveles de calidad o reforzar el servicio que se le brinda al estudiante universitario.

Conjuntamente, se justifica a nivel metodológico porque se establecerán métodos científicos que permitirán recolectar y procesar información verídica para la publicación correspondiente. Asimismo, se utilizará un instrumento de estudio que será validado y enfocado a la recolección de datos del presente estudio, el mismo que a partir de su validación podrá ser utilizado para futuras investigaciones con variables semejantes y con una población cercana a la realidad del estudio. Finalmente, se justifica a nivel social porque la comunidad universitaria será tomada en cuenta para poder recalcar la necesidad y la importancia de recibir un servicio alimentario de calidad, que también vele por la salud de los estudiantes y además, sea un excelente apoyo para aquellos estudiantes que residen en comunidades lejanas a la ubicación de la Universidad Nacional de Tumbes o que cuenten también con bajos recursos para costear sus alimentos.

En ese sentido, el estudio estableció como objetivo general: Determinar el nivel de calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024. Asimismo, como objetivos específicos se planteó: Conocer el nivel de calidad de servicio según la dimensión elementos tangibles del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024; Determinar el nivel de calidad de servicio según la dimensión fiabilidad del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024; Conocer el nivel de calidad de servicio según la dimensión capacidad de respuesta del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024; Identificar el nivel de calidad de servicio según la dimensión seguridad del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024; Conocer el nivel de calidad de servicio según la dimensión empatía del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Bases teóricas

La calidad de servicio desenvuelve un papel fundamental en el éxito de una empresa o institución pública o privada. Ofrecer un servicio adecuado no solo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, sino que también se ayuda a fortalecer su lealtad y confianza en el servicio. Es así, que, para alcanzar este objetivo, es fundamental aplicar tácticas eficaces que permitan mejorar de manera constante la excelencia del servicio ofrecido. Desde la adaptación individualizada hasta la comunicación interna, hay múltiples áreas en las que una organización puede concentrarse para elevar su nivel de servicio y destacarse en un entorno de mercado competitivo⁷.

La calidad de los alimentos es un concepto amplio relacionado con las necesidades y preferencias del consumidor y puede tener diferentes tipos de naturaleza objetiva o subjetiva. Para Lerner la calidad del servicio se ha convertido en uno de los aspectos más importantes y determinantes del éxito, basado en la optimización y la mejora continua, en relación al cumplimiento de los diversos requisitos y expectativas de los clientes, que tienen una aplicación claramente definida. Es necesario, pero no suficiente, desarrollar métodos y procedimientos de calidad de servicio en la estrategia y planificación de la organización, porque también es fundamental el verdadero convencimiento y compromiso con la calidad de las personas que integran la organización. Para las empresas, esto significa crear o fortalecer una cultura organizacional enfocada en la calidad del servicio, tanto dentro como fuera de la organización⁸.

La importancia de evaluar la calidad de servicio según Besterfield⁹ se centra en el control de calidad en la producción y los procesos, incluye la aplicación de herramientas y técnicas estadísticas para garantizar que los productos o servicios cumplan con los estándares establecidos, además, destaca la prevención de defectos y la mejora continua para lograr altos niveles de calidad⁸.

La evaluación de la calidad de servicio es crucial para las organizaciones en diferentes sectores, incluida la industria de la alimentación. A través de la

evaluación, las empresas pueden obtener información valiosa sobre cómo están cumpliendo con las expectativas y necesidades de sus clientes, identificar áreas de mejora y tomar medidas para brindar un servicio de mayor calidad. La importancia de evaluar la calidad de servicio según Besterfield⁹, se centra en el control de calidad en la producción y los procesos, incluye la aplicación de herramientas y técnicas estadísticas para garantizar que los productos o servicios cumplan con los estándares establecidos, además, destaca la prevención de defectos y la mejora continua para lograr altos niveles de calidad. La evaluación de la calidad de servicio es crucial para las organizaciones en diferentes sectores, incluida la industria de la alimentación.

A través de la evaluación, las empresas pueden obtener información valiosa sobre cómo están cumpliendo con las expectativas y necesidades de sus clientes, identificar áreas de mejora y tomar medidas para brindar un servicio de mayor calidad. En ese sentido, el instrumento SERVPERF tiene importantes ventajas porque evalúa directamente la calidad del servicio basándose en percepciones de cinco dimensiones, sin tener en cuenta las expectativas:

Fiabilidad en los campos de la psicología, la pedagogía y los estudios sociales es una característica psicométrica que se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos en un proceso en curso. Sin embargo, las encuestas de satisfacción de los usuarios definen la confiabilidad como equivalente al desempeño del personal, por lo que pueden reconocer competencias y experiencia. La fiabilidad, en su sentido más amplio, significa que el servicio cumple con las promesas y acuerdos relacionados con la entrega, los requisitos del servicio, la resolución de problemas y los precios¹⁰.

Capacidad de respuesta, hace referencia a la atención rápida y eficiente a las solicitudes de los comensales con personal disponible y visible para atender a los usuarios de manera inmediata, respuesta rápida y eficiente a solicitudes de reposición, agilidad en el manejo de situaciones inesperadas, como retrasos. Sistemas de atención al cliente que permitan registrar y resolver rápidamente las solicitudes. Resolución oportuna de problemas o quejas, mediante disposición del personal para escuchar entendiendo las quejas y preocupaciones de los usuarios con una investigación inmediata de los

problemas y búsqueda de soluciones, comunicación clara con los usuarios sobre las medidas tomadas para resolver sus problemas y seguimiento posterior para asegurarse de que el problema haya sido resuelto satisfactoriamente¹¹.

Seguridad, establece la capacitación regular del personal en normas de higiene y seguridad, adherencia estricta a los procedimientos de limpieza y desinfección de superficies, uso de herramientas y equipos adecuados para evitar la contaminación, mantenimiento de registros precisos sobre las prácticas de seguridad y cumplimiento de las regulaciones. Utilización de utensilios limpios y en buen estado, mantenimiento regular y calibración de equipos para garantizar su correcto funcionamiento, almacenamiento adecuado de equipos para prevenir la contaminación y el deterioro, capacitación en técnicas de manipulación segura. Capacitación del personal sobre las características los servicios ofrecidos e información precisa, detallada, descripciones claras y detallada, capacitación en técnicas y presentación del servicio ofrecido¹².

Empatía, La organización cuando se acarrea bajo esta dimensión requiere desarrollar una fuerte responsabilidad con el cliente conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos; por lo que, el trato amable, cortés y respetuoso hacia los usuarios mediante saludos amigables y sonrisas, uso de un lenguaje respetuoso y cortés durante todas las interacciones, atención individualizada, mostrando interés genuino en su bienestar como también disposición para brindar ayuda y asistencia adicional en caso necesario. Escucha activa de las necesidades y preferencias de los clientes como atención y concentración en las solicitudes y comentarios, hacer preguntas claras y relevantes para comprender mejor las necesidades, reflejar comprensión y empatía al responder a las inquietudes y tomar en cuenta las preferencias individuales al recomendar opciones¹³.

Aspectos tangibles, son las partes percibidas de la prestación del servicio, definidas como tangibles como aspectos de la infraestructura física, el equipo, el personal y los materiales de comunicación que están representados física o pictóricamente en el servicio y que permiten a los usuarios evaluar la calidad

utilizada. Un ambiente agradable y acogedor para los comensales, iluminación y elementos decorativos que generen una atmósfera positiva con diseño de los espacios de alimentación que permita la comodidad y la interacción social y utilización de mobiliario y equipamiento en buen estado y limpios¹³.

Es habitual que las empresas de servicios utilicen activos tangibles para mejorar su imagen y garantizar la continuidad y calidad de la señal a los clientes. La mayoría de las empresas combinan activos físicos con otros aspectos para desarrollar su estrategia de calidad. Las organizaciones que no se centran en elementos específicos de su estrategia empresarial pueden socavar o incluso destruir otras estrategias para mejorar la calidad del servicio¹⁴.

El servicio de alimentación es el área encargada de la preparación y cocción de los alimentos cumpliendo con estrictas normas sanitarias en la manipulación de los alimentos y las condiciones de higiene del personal que labora en una cocina¹⁵.

Para Pino y Bejar¹⁶ el servicio de alimentación no debe ser considerado como un área de preparación de alimentos, sino que debe pasar a ser entendido por la alta Dirección de la empresa o Institución que la dirige como una planta de producción de alimentos. La Dirección debe establecer e implantar un sistema de 31 calidad que se ajuste a las necesidades de su entorno, definir la política de calidad y objetivos que regirán el funcionamiento de la planta con lo cual se podrá brindar, a sus usuarios, alimentos seguros, saludables e inocuos. De acuerdo a Tejada¹⁵ los servicios de alimentación se clasifican en comerciales, no comerciales y con pago de cuotas. Dentro de los no comerciales se encuentra el comedor universitario, dada a su clasificación son instituciones sin fines de lucro ya que contribuye al logro del máximo aprovechamiento y rendimiento académico, así como de crear en ellos buenos hábitos alimentarios a través de una alimentación apropiada¹⁷.

Los comedores universitarios brindan a los estudiantes un acceso conveniente a comidas balanceadas y nutritivas, lo que contribuye a mejorar su bienestar general y su calidad de vida durante su estancia en la universidad. un comedor universitario bien administrado y con opciones saludables puede fomentar hábitos alimentarios adecuados y promover un estilo de vida saludable entre los estudiantes, lo cual es especialmente relevante en un periodo de formación y desarrollo como el

universitario. Además, fomenta la convivencia y la integración al ofrecer un espacio propicio para la convivencia y la integración entre los estudiantes. Al compartir las comidas, los estudiantes tienen la oportunidad de interactuar y socializar, fortaleciendo lazos de amistad y generando un sentido de comunidad¹⁸.

Estos espacios también pueden promover la diversidad cultural y la inclusión, ya que los comedores universitarios suelen ofrecer opciones de menú que atienden a diferentes preferencias alimentarias y necesidades dietéticas. Los comedores universitarios apoyan a estudiantes con recursos limitados, brindándoles acceso a comidas asequibles y nutritivas. Esto contribuye a evitar la inseguridad alimentaria y garantizar que todos los estudiantes tengan la oportunidad de recibir una alimentación adecuada mientras cursan sus estudios. Estos aspectos resaltan la relevancia de los comedores universitarios como espacios que van más allá de la simple provisión de alimentos, ya que influyen en el rendimiento académico, el bienestar estudiantil, la integración social y la equidad en el acceso a una alimentación adecuada¹⁷.

El servicio de alimentos juega un papel muy importante en la alimentación, sobre todo a raíz de la creciente necesidad de comer fuera de casa por razones del estudio. El objetivo de los servicios de alimentación es sin duda ofrecer preparaciones culinarias, por ende, debe cumplir estándares o condiciones en particular. De acuerdo a la Norma sanitaria para servicios de alimentación colectiva del Ministerio de Salud¹⁹, señala que el objetivo de los servicios de alimentación colectiva es establecer los principios generales de higiene que deben cumplir los establecimientos que brindan servicios de alimentación colectiva.

Es por esta razón que algunas de las características más importantes de los servicios de alimentos son: la calidad en las preparaciones que se proporcionan en cada menú; las necesidades de cada individuo; menús en los que haya una relación y equilibrio entre los distintos nutrientes; texturas y colores. La cantidad que se sirva a cada individuo debe ser lo que necesite en su nutrición y cumplir con los estándares de sanidad y limpieza que están presentes en todos los procesos de elaboración de las preparaciones¹⁹.

2.2. Antecedentes

A nivel internacional, Ayón, Álvarez, Baque y Vicente²⁰ en el año 2022 realizaron un estudio en Ecuador con el objetivo de determinar la atención al cliente y su impacto en la calidad de servicio de los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de Jipijapa. El estudio fue inductivo, estadístico, bibliográfico e histórico y considero a estudiantes de la carrera de administración de empresas con 470 estudiantes y una muestra de 211 estudiantes. Se tiene como resultado, que el 100% de los encuestados indican que se deberían capacitar respecto a la atención al cliente, donde el 72% indican que las personas que atienden el comedor se encuentran con buena atención, el 52% indica que no presentan implementos de hábitos de higiene, y el 52% indica que el piso del comedor es de tierra o de lastes, lo cual no es adecuado para el servicio, debido a que la infraestructura es de caña y madera, siendo sujetos a incomodidades, en relación a la rápida atención el 94% indica que es prudente, manifestando que el 94% encuentra la calidad de servicio es de calidad media, y el 6% en calidad baja. Finalmente, la calidad de servicio al ser considerada una calidad media, debe mejorar el servicio debido a que todos los encuestados indicaron la falta de capacitación en los puntos mencionados para la atención al cliente.

Andrade, Cartín, Montero y Avendaño²¹, en el año 2021 realizaron un estudio en Costa Rica con el objetivo de determinar la calidad del servicio de los comedores de la universidad de Costa Rica desde la experiencia de las personas usuarias. Utilizaron un método descriptivo, transversal, y el instrumento de DINESERV con 409 estudiantes. Los resultados de los elementos: confiabilidad y garantía obtuvieron mejores resultados, mientras empatía obtuvo menor resultado, la edad y la ocupación no indicaron afectar la percepción estudiantil respecto al estudio de las variables, por lo que los elementos garantía y confiabilidad demostraron obtener un puntaje mayor, lo cual indica que la calidad de servicio recibida es conforme al 74.57% entre excelente y bueno. Finalmente, el estudio enfático el flujo de contratación respecto a los aspectos de los elementos tangibles, seguido garantía, confiabilidad y empatía, siendo aceptable con un enfoque de mejora en la sostenibilidad en el tiempo en propuestas de oportunidades de mejoras.

Czarniecka, Górska, Laskowski y Jeznach²² en el año 2019 desarrollaron un estudio en Polonia con el objetivo de determinar la calidad de servicio de los comedores universitarios de Varsovia. Se planteo detallar y considerar la elección de los universitarios respecto a la calidad recibida. La metodología se basó en una muestra de 1250 comensales de 5 universidades, empleo ANOVA que es una prueba analítica de varianza y conglomerados multidimensional. En los resultados se ha determinado que respuestas de los encuestados no coinciden con las evaluaciones de los comedores universitarios durante las inspecciones, lo cual indica que no prestan atención a la calidad de servicio del comedor o no tienen conocimiento sobre el funcionamiento, generando observaciones en la valoración de higiene en el comedor y del personal teniendo un nivel de servicio insatisfactorio, rapidez de servicio y tiempo de espera en un nivel bastante satisfactorio, aunque el resultado en un nivel alto es en comida por la variedad. Se concluyó que se debe prestar mayor atención a la salud y estado físico del estudiante y personal del comedor, tanto como las condiciones higiénicas fuera o dentro de la organización del comedor.

A nivel nacional, Joo y Salazar²³ en el año 2024 realizaron una investigación en Huacho con el objetivo de determinar la calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023. Fue un estudio de tipo básico, descriptivo, no experimental, transversal y cuantitativo. La población se encuentra constituida por 2533 estudiantes beneficiarios del servicio del comedor universitario de la UNJFSC y una muestra probabilística de 334 comensales del I al X ciclo de las 13 facultades universitarias. Se utilizo el cuestionario de medición del Modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry. Resultados: Se ha logrado calificar que la calidad de servicio alimentario se encuentra con una percepción media con 65%, nivel alto 32%, y nivel bajo 3%, esto significa que los comensales consideran aceptable la calidad de servicio, pero con debilidades por mejorar en cuanto a sus elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Conclusión: Al obtener los resultados aplicados a los beneficiarios del comedor universitario, se determinó una calidad de servicio alimentario de nivel medio, por lo que necesita profundizar más la investigación para proponer mejoras en el servicio alimentario.

Callupe²⁴ en el año 2021 desarrollo un estudio en Lima con el objetivo de determinar la calidad de servicio en el comedor de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle desde la percepción de los estudiantes, Perú. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo transversal y diseño descriptivo simple. Los resultados se encuentran en un nivel promedio, ponderado al 69,12. Se identifico que la escala de apreciación comensal se encuentran entre bueno con tendencia a ser excelente. Lo que expresa que el comedor de la Universidad referida al 100% se encuentra por mejorar los componentes de estudio y obtener una calidad de cumplimiento.

Sito, Huatuco, Toledo y Cajo²⁵ en el año 2021. Su investigación Calidad de servicio en el comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación, 2020. Lima. (Artículo de revisión) Plantearon demostrar la relación que presenta la calidad del servicio universitario y la opinión de los comensales. La metodología que utilizo es el enfoque cuantitativo, de tipo básica con un diseño no experimental, lo cual refiere ser transversal – correlacional, la muestra logro ser de 1369 matriculados en el semestre 2020-I. El resultado de la variable es de nivel promedio con una mala percepción del 39,4%. En conclusión, logro identificar que existe relación altamente significativa del comedor universitario, entre la calidad del servicio y la opinión de los comensales con Rho de spearman = 0,835 y un pvalor: 0,000<0,010.

Ugarte²⁶ en el año 2021 desarrollo un estudio en Lima con el objetivo de determinar la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se trabajo un enfoque tipo teórico, de un diseño no experimental, siendo transversal - correlacional. Se presentaron en sus resultados una calidad de servicio que se percibe en su mayoría como casi deficiente con un 31,80%, mientras que sus dimensiones como tangibilidad presentan un resultado de casi deficiente en 36,60%, confiabilidad en casi bueno con 36,90%, capacidad de respuesta con regular 40,50%, seguridad con casi deficiente de 40,50% y empatía con regular 37,80%, donde el nivel de satisfacción se encuentra con 51,10% mediamente satisfechos. Finalmente, se concluyó que existe relación altamente afirmativa, así mismo siendo considerable.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Tipo de estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista²⁷ se desarrolló un estudio básico porque permitió ampliar lo importante de los datos del estudio calidad de servicio, teniendo en cuenta aquellos conocimientos probados y referenciales del modelo SERVQUAL. Además, se aplicó un enfoque cuantitativo por tratarse de una variable de estudio medible y se utilizó la estadística para el procesamiento de datos. Asimismo, se realizó un estudio de nivel descriptivo porque permitió describir las dimensiones de las variables de estudio.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de estudio que se desarrolló fue no experimental al solo recolectar información y no manipular la variable de estudio; transversal porque la recolección de datos fue adquirida en un momento determinado y prospectivo al tratarse de una recolección de información futura.

El esquema del diseño a investigar es el siguiente:



M = Muestra

O = Información relevante recogida para el estudio.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según la adjudicación simplificada N°08-2024-UNT/CS-1 (derivada del concurso público N°002-2024-UNT/CS-1) registrada en el Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado (OSCE)²⁷. Establece en la página número 14, el objeto de contratación del servicio de “Alimentación de desayunos y almuerzos

(raciones) para los estudiantes de la Universidad Nacional de Tumbes de los semestres académicos 2024 – I y 2024 – II” la entrega diaria de 1220 raciones de desayunos y 1220 raciones de almuerzo comprendiéndose en la misma cantidad de beneficiarios.

3.3.2 Muestra

Para obtener la muestra se aplicó la fórmula estadística para muestras finitas a fin de obtener las unidades muestrales:

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

Donde:

N = Población

n = muestra

p = Proporción de personas con el fenómeno a estudiar

q = Proporción de personas sin el fenómeno a estudiar

Z_{α} = Desviación normal de la muestra al nivel de error aceptado $\alpha=0.05= 1.96$

e = precisión de la muestra

Entonces:

$$n = \frac{1220*(1.96)^2*0.5*0.95}{(0.1)^2*(1220-1)+(1.96)^2*0.5*0.95}$$

$$n = 292$$

ajuste de la muestra:

Donde;

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

n_0 = tamaño muestral.

N= tamaño de la población.

$$n = \frac{292}{1 + 292/1220}$$

$$n = 231$$

En ese sentido, se trabajó con 231 estudiantes beneficiarios del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes en el semestre 2024 – II.

En ese sentido, el muestreo del presente estudio según Vizcaíno, et al²⁹. Se desarrollo un muestreo probabilístico, aleatorio simple al determinarse la muestra mediante una formula estadística y brindando a todos los beneficiarios del comedor universitario la oportunidad de ser partícipes del presente estudio.

3.4 Criterios de selección

3.4.1 Criterio de inclusión

- Estudiantes matriculados en el ciclo académico en vigencia a la recolección de datos del presente estudio (2024 – II).
- Estudiantes beneficiarios por el área de bienestar universitario para asistir al comedor de la Universidad Nacional de Tumbes.
- Estudiantes que firmen el consentimiento informado para formar parte del estudio.

3.4.2 Criterio de exclusión

- Estudiantes que no cuenten con matrícula vigente en el ciclo académico cuya recolección de datos.
- Estudiantes que no se encuentren beneficiados por el área de bienestar universitario para asistir al comedor de la Universidad Nacional de Tumbes.
- Estudiantes que no firmen el consentimiento informado.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se estableció como técnica de estudio la encuesta, la misma que permitirá el contacto con los estudiantes asistentes al comedor universitario.

El instrumento: En el presente estudio utilizó como instrumento un cuestionario elaborado Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1993, adaptado y validado por Ugarte²⁶ en su estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021”, en el mismo sentido, el estudio en el año 2023 fue nuevamente adaptado y validado por Joo y Salazar²³ en su estudio titulado “Calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023” enfocados en la recolección de la información según las dimensiones establecidas (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), el mismo que contará con un número total de 21 preguntas.

La calificación que se estableció fue según la siguiente escala de Likert:

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

Baremos para medir la variable calidad de servicio:

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

Validez

Para lograr la validez del presente estudio, el instrumento fue sometido a un juicio de expertos donde logro obtener un V de AIKEN – 0.976; el cual evidencio ser aplicable. Estos valores son aceptados en 1 a rechazados en 0.

Confiabilidad

La confiabilidad del presente estudio fue determinada por Ugarte²⁶ mediante una prueba piloto en donde participaron 44 estudiantes, alcanzando una confiabilidad elevada en la aplicación de la formula estadística Alfa de Cronbach – 0.965.

Asimismo, el estudio de Joo y Salazar²³ titulado “Calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023” en donde se utilizó el cuestionario adaptado por Ugarte, desarrollo también una prueba piloto que consto de 40 participantes, logrando una confiabilidad alta mediante la aplicación de la prueba estadística Alfa de Cronbach con un resultado de 0.983.

3.6 Procesamiento y análisis de información

Al aprobarse el presente proyecto de tesis, se procedió a la recolección de datos cuantitativos que permitirán presentar los resultados mediante tablas estadísticas descriptivas. Para ello, se explicó a los participantes sobre la finalidad del estudio para que determinen su cooperación; consiguientemente se entregó el consentimiento informado a los estudiantes, mediante el cual fue explicado de manera específica a los estudiantes, la metodología que se ejecutó para la entrevista y los criterios de inclusión y de exclusión que determinaron la participación correspondiente en el presente estudio.

Luego de concretar la aplicación del instrumento de estudio se unificó la información en un cuadro estadístico en el programa SPSS V.23, en donde se procesaron los datos descriptivos para obtener las tablas y gráficas correspondientes para la presentación de los resultados del estudio. Finalmente, se procedió a la elaboración del informe de tesis para la presentación correspondiente a los jurados del presente estudio.

3.7 Consideraciones éticas

Protección de la persona: se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la libertad, el derecho a la autodeterminación informativa, la confidencialidad y la privacidad de las personas involucradas en el proceso de investigación.

Consentimiento informado y expreso: en toda investigación se debe contar con la manifestación de personas o titulares de los datos que consienten el uso de su información para los fines específicos de la investigación.

Responsabilidad, rigor científico y veracidad: las autoridades, los investigadores, estudiantes y personas administrativo de la UNTUMBES actuaron con responsabilidad en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de

la investigación, tanto a nivel individual e institucional como social. Asimismo, proceden con rigor científico, asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de su métodos, fuentes y datos. Además, garantizo el estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados.

Tabla 1. Nivel de calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

Nivel	f(x)	%
Bajo	17	7.4%
Medio	150	64.9%
Alto	64	27.7%
Total	231	100%

En la tabla 1, se muestra el nivel de calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, identificándose que un 64.9% lo considera de nivel medio, un 27.7% como nivel alto y el 7.4% un nivel bajo.

Tabla 2. Nivel de calidad de servicio según la dimensión elementos tangibles del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

Nivel	f(x)	%
Bajo	20	8.7%
Medio	170	73.6%
Alto	41	17.7%
Total	231	100%

En la tabla 2, se muestra el nivel de calidad de servicio según la dimensión elementos tangibles del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, determinándose que un 73.6% lo considera de nivel medio, el 17.7% como nivel alto y un 8.7% como nivel bajo.

Tabla 3. Nivel de calidad de servicio según la dimensión fiabilidad del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

Nivel	f(x)	%
Bajo	25	10.8%
Medio	155	67.1%
Alto	51	22.1%
Total	231	100%

En la tabla 3, se muestra el nivel de calidad de servicio según la dimensión fiabilidad del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, encontrándose que un 67.1% lo considera de nivel medio, un 22.1% como nivel alto y un 10.8% como nivel bajo.

Tabla 4. Nivel de calidad de servicio según la dimensión capacidad de respuesta del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

Nivel	f(x)	%
Bajo	25	10.8%
Medio	153	66.2%
Alto	53	22.9%
Total	231	100%

En la tabla 4, se muestra el nivel de calidad de servicio según la dimensión capacidad de respuesta del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, identificándose que un 66.2% lo considera de nivel medio, un 22.9% considera una calidad de nivel alto y un 10.8% de nivel bajo.

Tabla 5. Nivel de calidad de servicio según la dimensión seguridad del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

Nivel	f(x)	%
Bajo	25	10.8%
Medio	144	62.3%
Alto	62	26.8%
Total	231	100%

En la tabla 5, se muestra el nivel de calidad de servicio según la dimensión seguridad del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, evidenciándose que un 62.3% lo considera de nivel medio, un 26.8% lo considera de nivel alto y un 10.8% de bajo nivel.

Tabla 6. Nivel de calidad de servicio según la dimensión empatía del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

Nivel	f(x)	%
Bajo	43	18.6%
Medio	139	60.2%
Alto	49	21.2%
Total	231	100%

En la tabla 6, se muestra el nivel de calidad de servicio según la dimensión empatía del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, resultando que un 60.2% considera un nivel medio, el 21.2% de nivel alto y un 18.6% de nivel bajo.

4.2 Discusión

La calidad de servicio resulta siendo un valor agregado esencial para el desarrollo adecuado del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, dado que permite la continuidad del servicio en los estudiantes de las diferentes escuelas para el logro de una de sus necesidades básicas, como lo es la alimentación.

En ese sentido, la tabla 1 demuestra la determinación del nivel de calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario, identificándose que un 64.9% lo considera como una calidad media, mientras que solo un 27.7% considera que sí cumple con sus expectativas de calidad. En el mismo sentido, Ayón, Álvarez, Baque y Vicente²⁰ en el año 2022 en Ecuador, presento resultados semejantes en su estudio, indicando que la calidad de servicio fue considerada como una calidad media en los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de jipijapa. En el mismo contexto, Joo y Salazar²³ en el año 2024 en el comedor universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, determino en los resultados aplicados a los beneficiarios del comedor universitario, se determinó una calidad de servicio alimentario de nivel medio, por lo que necesita profundizar más la investigación para proponer mejoras en el servicio alimentario.

Sin embargo, Ugarte en el año 2021, desarrollo un estudio en el comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en donde se presentaron en sus resultados una calidad de servicio que se percibe en su mayoría como casi deficiente con un 31,80%. Es así, que los estudios que anteceden nos permiten intuir que los comedores universitarios cuentan con algunas deficiencias en la calidad de servicio que brindan a los beneficiarios por coincidir en los mismos niveles de calidad, por ende, es necesario que se establezcan constantes evaluaciones en los estudiantes universitarios para poder conocer la calidad de servicio que reciben y ante ello, establecer las mejoras necesarias para alcanzar niveles altos de calidad.

Por otro lado, en la tabla 2 se evidenció el nivel de calidad de servicio según la dimensión elementos tangibles, donde un 73.6% consideró que la universidad brinda una calidad media, pues tan solo el 17.7% como nivel alto. En ese sentido, Ramírez¹⁴ en el año 2016 manifestó en su estudio que los elementos tangibles, son

las partes percibidas de la prestación del servicio, definidas como tangibles como aspectos de la infraestructura física, el equipo, el personal y los materiales de comunicación que están representados física o pictóricamente en el servicio y que permiten a los usuarios evaluar la calidad utilizada.

Ante ello, Ugarte²⁶ manifestó que el 36,6% de sus evaluados presentaron un resultado casi deficiente. Asimismo, según Ayón, Álvarez, Baque y Vicente²⁰ el 52% indico que el piso del comedor es de tierra o de lastes, lo cual no es adecuado para el servicio, debido a que la infraestructura es de caña y madera, siendo sujetos a incomodidades. Por ende, los resultados encontrados nos permiten deducir que los servicios de alimentación no presentan en su mayoría la infraestructura adecuada o los elementos necesarios para que los beneficiarios o estudiantes universitarios manifiesten que reciben una atención de calidad en la dimensión elementos tangibles.

Respecto a la calidad de servicio según la dimensión fiabilidad del comedor universitario, en la tabla 3, se logra evidenciar que el 67.1% de los estudiantes lo considera como una calidad de nivel medio, mientras que tan solo el 22.1% lo considera de nivel alto. En ese sentido, Duque¹⁰. Indica que la fiabilidad, en su sentido más amplio, significa que el servicio cumple con las promesas y acuerdos relacionados con la entrega, los requisitos del servicio, la resolución de problemas y los precios. Es así, que Ugarte²⁶ en el año 2021 manifestó resultados semejantes indicando que la fiabilidad alcanzo una prevalencia de casi bueno con 36,90%; Y, Andrade, Cartín, Montero y Avendaño²¹, en el año 2021 manifestó de manera similar que la fiabilidad es aceptable con un enfoque de mejora en la sostenibilidad en el tiempo en propuestas de oportunidades de mejoras.

Siguiendo con el estudio sobre la calidad de servicio según la dimensión capacidad de respuesta del comedor universitario, en la tabla 4 se demuestra que para el 66.2% resulta de nivel medio y para un 22.9% de alta calidad. Ante ello, Briones¹¹ manifiestan que la capacidad de respuesta hace referencia a la atención rápida y eficiente a las solicitudes de los comensales con personal disponible y visible para atender a los usuarios de manera inmediata, respuesta rápida y eficiente a solicitudes de reposición, agilidad en el manejo de situaciones inesperadas, como retrasos. Por su parte, Ugarte²⁶ en su estudio determino dentro de sus resultados que la capacidad de respuesta alcanzo un nivel regular 40,50% en el comedor

universitario evaluado; asimismo, Joo y Salazar²³ encontraron que la capacidad de respuesta alcanzo un nivel medio, pero con debilidades por mejorar en cuanto a sus elementos.

Referente al nivel de calidad de servicio según la dimensión seguridad del comedor universitario, se evidencia según la tabla 5 que el 62.3% de los estudiantes considera una calidad de nivel medio, mientras que un 26.8% lo considera de nivel alto. Asimismo, el Ramírez¹², establece que la seguridad se enfoca en la capacitación regular del personal en normas de higiene y seguridad, adherencia estricta a los procedimientos de limpieza y desinfección de superficies, uso de herramientas y equipos adecuados para evitar la contaminación, mantenimiento de registros precisos sobre las prácticas de seguridad y cumplimiento de las regulaciones. Y, estudios como el de Ugarte²⁶ también mantienen estados casi deficientes en los comedores universitarios de 40.5%.

En la tabla 6 refleja el nivel de calidad de servicio según la dimensión empatía del comedor universitario, demostrando que un 60.2% considera una calidad de nivel medio, mientras que el 21.2% lo considera de nivel alto. Ante ello, Paredes y Reyes¹³ definen a la empatía como el cuidado escrupuloso y específico donde la organización le ofrece y brinda a sus clientes una prestación personalizada, pretendiendo sentirse sustanciales comprendidos para las empresas acreedoras del servicio¹³. En ese sentido, se puede intuir que la empatía en el comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, no logra cubrir todas las características que necesitan los beneficiarios para evidenciar un nivel alto de calidad.

Finalmente, se comprende que la calidad tiene una importancia necesaria para el desarrollo del servicio que ofrece el comedor universitario de la UNTUMBES, por ende, se debe de analizar todos los aspectos manifestados por los beneficiarios en base a las diferentes dimensiones que el servicio debe ofrecer en la alimentación que brinda en su día a día a los estudiantes. Y, es resaltante considerar que el estudio de Sito, Huatuco, Toledo y Cajo²⁵ en el año 2021 en el comer universitario de la Universidad Nacional de Educación logro identificar que existe relación altamente significativa del comedor universitario, entre la calidad del servicio y la opinión de los comensales.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que el nivel de calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, es de nivel medio.

Se logró conocer que el nivel de calidad de servicio según la dimensión elementos tangibles del comedor universitario, es de nivel medio.

Se determinó que el nivel de calidad de servicio según la dimensión fiabilidad del comedor universitario, es de nivel medio.

Se logró conocer que el nivel de calidad de servicio según la dimensión capacidad de respuesta del comedor universitario, es de nivel medio.

Se identificó que el nivel de calidad de servicio según la dimensión seguridad del comedor universitario, es de nivel medio.

Se logró conocer que el nivel de calidad de servicio según la dimensión empatía del comedor universitario, es de nivel medio.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la administración del comedor de la Universidad Nacional de Tumbes, mejorar el nivel de la calidad del servicio que vienen ofreciendo a los estudiantes beneficiarios con la finalidad de mejorar la atención y la alimentación que vienen recibiendo los beneficiarios que asisten al consumo de sus alimentos.

Asimismo, mediante los resultados del presente estudio establecer estrategias que ayuden a direccionar las mejoras importantes como los elementos tangibles que corresponden a ser la primera imagen que el estudiante beneficiario percibe al asistir a consumir sus alimentos, y así, lograr una mejora constante a corto y largo plazo en la infraestructura del servicio de alimentación.

Asimismo, se recomienda a la Dirección de Bienestar Universitario desarrollar constantes acciones de supervisión para verificar que el comedor ejecute sus actividades según los estándares de calidad necesarios para que los estudiantes reciban una alimentación adecuada.

En el mismo contexto, mediante el servicio de nutrición de la universidad verificar que la alimentación que se le brinda a los beneficiarios sea oportuna para cubrir los requerimientos nutricionales y la inocuidad necesaria para que el servicio sea de calidad en su totalidad, mejorando aspectos importantes como la fiabilidad y la capacidad de respuesta.

Finalmente, se les recomienda a los estudiantes que asisten al comedor universitario de la UNTUMBES informar a las oficinas correspondientes los diferentes inconvenientes que puedan presentar para adquirir sus alimentos y así, poder continuar con la identificación de los diferentes problemas que puedan estar interrumpiendo un servicio de calidad perjudicando los niveles de capacidad de respuesta.

Y, además respetar todos los flujos o protocolos de atención para evitar así inconvenientes al recibir sus alimentos y también ser parte de la mejora que busca incrementar los niveles de calidad que se desarrollan en el comedor y así apoyar en la mejora de los aspectos de seguridad y empatía del servicio recibido.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. El Mundo. [Internet]. 5 de diciembre del 2019. [consultado el 14 de julio del 2024]. Disponible en: <https://www.elmundo.es/papel/cultura/2019/12/05/5c06d2e421efa086208b473c.html>
2. Cáceres, Gamboa y Velasco. Satisfacción de estudiantes universitarios frente a un servicio de alimentación institucional y sus factores asociados. *Nutr Clin y Diet Hosp.* 2018;38(3).
3. Sito, Toledo, Huatuco y Cajo. Calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. *Polo del Conoc [Internet].* 2020;6(2):18. Disponible en: [file:///C:/Users/ADM/Downloads/2319-12485-2-PB \(7\).pdf](file:///C:/Users/ADM/Downloads/2319-12485-2-PB (7).pdf)
4. Sito L, Toledo, S. Huatuco V, y Cajo, M. Calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020 [internet] 2021. *Polo del Conocimiento*, 6(2), 859-875. Disponible en: <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2319>
5. Ugarte, W. Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16677>.
6. Mundo Vigilante. [internet]. 9 de junio del 2022. [consultado el 14 de julio del 2024]. Disponible en: <https://vigilante.pe/2022/06/09/huancavelica-universitarios-continuan-medida-de-protesta-por-falta-de-rationes/>
7. Zeithaml, Bitner, Gremler. *Services marketing - Integrating customer focus across the firm.* 7a ed. McGraw-Hill Education 2017, editor. Vol. 7, McGraw-Hill Education. 2017. 543 p.
8. Lerner. Calidad de servicio: Factor clave de competitividad | Entradas UCSP: Artículos Formación Continua. UCSP [Internet]. 2020 [citado el 20 de octubre de 2022]; Disponible en: <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-decompetitividad>.

9. Besterfield. Control de calidad. Octava Edi. Cruz Castillo LM, Martínez Amigón CC, Romero Villalobos R, editores. Vol. 4, Revista de enfermería (Barcelona, Spain). México: PEARSON EDUCACIÓN; 2019.
10. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión. INNOVAR. Universidad Nacional de Colombia, 2015.
11. Briones O. Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte. [tesis para optar el grado de magister]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018.
12. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema, Yurimaguas. [Tesis maestría]. Yurimaguas, Universidad César Vallejo. 2016, 65 p.
13. Paredes E y Reyes A. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”, Villa el salvador, durante el mes de Julio del año 2017. [Tesis pregrado]. Lima. Universidad Norbert Wiener. 2017, 62p.
14. Aragadvay, S. Satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba, Ecuador. [Tesis de Maestría]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2017.
15. Tejada, B. Administración de servicios de alimentación: calidad, nutrición, productividad y beneficios. Editor Univ Antioquia [Internet]. Segunda ed. 2011;10(1):97–102. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/nutricion/article/view/9369>.
16. Pino, B. Aspectos generales de la gestión en un servicio de alimentación. ReNut. 2008;2(6):248–55.
17. MINSA. Norma sanitaria para servicios de alimentación colectiva. Perú; 2021. p. 23.
18. Pérez, V. Prácticas y modelos de Responsabilidad Social Universitaria en México: proceso de transformación de la universidad. México, D.F.: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior - ANUIES; 2017. 402 p.
19. Guerreron A. Administración de Alimentos a Colectividades y Servicios de Salud [Internet]. Vol. 1, McGraw Hill Interamericana. México; 2001. 38–45 p.

Disponible

en:

[https://www.academia.edu/28233655/Administración de Alimentos](https://www.academia.edu/28233655/Administración_de_Alimentos)

20. Ayón G, Álvarez A, Baque M, Baque V. La atención al cliente y su impacto en la calidad de servicio de los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de jipijapa. RECIAMUC [Internet] 2022. [citado 25 de julio del 2024];6(3):764-7. Disponible en: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/901>
21. Andrade L, Cartín J, Montero M, Avendaño A. Dimensiones de la calidad del servicio de los comedores de la Universidad de Costa Rica desde la experiencia de las personas usuarias. Rev. Cienc. Econ. (San José, En línea) [Internet] 2021. [citado el 25 julio de 2024];39(2):e44595. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/44595>
22. Skubina E, Warsewicz H, Laskowski W y Jeznach M. calidad de servicio de los comedores universitarios de Varsovia, Polonia [Internet] 2019. International Journal of Environmental Reseach and Public Health. 16 (19), 1-19. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph16193699>
23. Joo I, y Salazar A. Calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023 [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2024. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/9135>
24. Callupe R. Calidad de servicio en el comedor de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle desde la percepción de los estudiantes, 2020 [Tesis de posgrado]. Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; 2021. Disponible en: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6323>
25. Sito L, Toledo S, Huatuco V, y Cajo M. Calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación [Internet] 2021. *Polo del Conocimiento*, 6(2), 859-875. Disponible en: <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2319>
26. Ugarte W. calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021 [Tesis de posgrado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/ca7c170b-9de6-4dfe-a399-319b3375ea19/content>

27. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Mexico: Editorial McGRAW-HILL; 2017.
28. Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado. Monitoreo y seguimiento de las contrataciones públicas del Perú [Internet] 2024. [Consultado el 25 de octubre del 2024]. Disponible en: <https://www.perulicitaciones.com/servicio-de-alimentacion-de-desayunos-y-almuerzos-raciones-para-los-estudiantes-de-los-semestres-academicos-2024-i-y-2024-ii-de-la-universidad-nacional-de-tumbes-alimenta-lct525060.html>
29. Vizcaíno P, Cedeño R, Maldonado I. Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina [Internet]. 27 de septiembre de 2023 [citado 7 de febrero de 2024];7(4):9723-62. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
30. Universidad Nacional de Tumbes. Código de ética del investigador [internet] 2018. [consultado el 25 de octubre del 2024]. Disponible en: <https://www.untumbes.edu.pe/vice-investigacion/wp-content/uploads/2019/11/34.1-CodigoEtica-Resolucion-N%C2%B0-0301-2018-UNTUMBES-CU.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Problema	Objetivo	Variable	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de calidad de servicio de los estudiantes sobre el comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer el nivel de calidad de servicio según la dimensión elementos tangibles. - Determinar el nivel de calidad de servicio según la dimensión fiabilidad. - Conocer el nivel de calidad de servicio según la dimensión capacidad de respuesta. - Identificar el nivel de calidad de servicio según la dimensión seguridad. <p>Conocer el nivel de calidad de servicio según la dimensión empatía.</p>	<p style="text-align: center;">CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p style="text-align: center;">Elementos tangibles</p> <p style="text-align: center;">Fiabilidad</p> <p style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</p> <p style="text-align: center;">Seguridad</p> <p style="text-align: center;">Empatía</p>	<p>Tipo básico</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel descriptivo</p> <p>Diseño no experimental, transversal.</p> <p>Población:</p> <p>1220 raciones entregadas a los beneficiarios.</p> <p>Muestra:</p> <p>231 beneficiarios.</p>

Anexo 2: Operacionalización de la variable.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Calidad de servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos. - Instalaciones. - Vestimenta del personal. 	1, 2, 3, 4	likert
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en el personal. - Atención usuaria. - Servicio en confianza. - Registro de atención. 	5, 6, 7, 8, 9	
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Información anticipada. - Rapidez del servicio. - Disposición de atención al usuario. 	10, 11, 12, 13	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en los empleados. - Amabilidad y respeto. - Los empleados cuentan con apoyo laboral. 	14, 15, 16	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada. - Atención comprometida. - Atención a tiempo. 	17, 18, 19, 20,21	

Fuente: Ugarte, 2023.

Anexo 3: Instrumento.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL COMEDOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

El presente cuestionario forma parte de un estudio titulado “calidad de servicio del comedor de la Universidad Nacional de Tumbes” con el fin de alcanzar el grado académico de Licenciadas en Nutrición y Dietética.

Instrucciones: el cuestionario sigue el modelo SERVQUAL con 21 preguntas. En ese sentido, solicitamos de forma encarecida pueda responder a cada pregunta de acuerdo a la escala establecida, lo que permitirá llevar a cabo la investigación.

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

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

DATOS DEL ESTUDIANTE BENEFICIARIO:

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

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

CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	Los empleados facilitan el acceso de la información con anticipación para ejecutar los servicios						
11	Los empleados entregan un servicio rápido						
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los beneficiarios						
13	Los empleados del comedor nunca están demasiados ocupados para ayudarles						
SEGURIDAD							
14	Los usuarios sienten confianza en los empleados						
15	Los empleados son amables y respetuosos						
16	Los empleados tienen apoyo adecuado para hacer bien sus labores						
EMPATIA							
17	Los empleados brindan atención individualizada						
18	Los empleados brindan atención personalizada de acuerdo con las necesidades del beneficiario						
19	Los empleados entienden las necesidades específicas de cada beneficiario						
20	Los empleados tienen los mejores intereses de los beneficiarios						
21	La hora de atención son conveniente para los beneficiarios						

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....,
identificado con DNI:..... En base a lo expuesto en el actual documento,
acepto voluntariamente participar en el estudio sobre “Calidad de servicio del
comedor de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024”, de la investigadora
responsable:

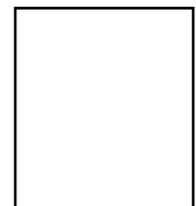
He sido informado(a) de los objetivos, alcances y resultados esperados de esta
investigación y de mi participación que es estrictamente confidencial y anónima.

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada
para esto puedo contactar con la investigadora del proyecto a los correos
electrónicoso al celular.....

Tumbesde.....del.....

.....
Datos del participante

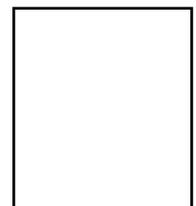
.....
Firma del participante



Huella

.....
Nombre del investigador

.....
Firma del investigador



Huella

Anexo 4: Numero de raciones brindadas por el servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

**CAPÍTULO I
GENERALIDADES**

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
RUC N° : 20177689051
Domicilio legal : AV. UNIVERSITARIA S/N – PAMPA GRANDE – TUMBES
Correo electrónico: : oabast@untumbes.com

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de "ALIMENTACIÓN DE DESAYUNOS Y ALMUERZOS (RACIONES) PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES DE LOS SEMESTRES ACADÉMICO 2024 – I Y 2024-II"

SEMESTRE ACADEMICO 2024 - I

<u>Descripcion</u>	<u>UM</u>	<u>Cantidad Diaria</u>	<u>Días aproximados de atención</u>	<u>Raciones a contratar</u>
Raciones Desayuno	UN	1,220	19	23,180.00
Raciones Almuerzo	UN	1,220	19	23,180.00

SEMESTRE ACADEMICO 2024 – II

<u>Descripcion</u>	<u>UM</u>	<u>Cantidad Diaria</u>	<u>Días aproximados de atención</u>	<u>Raciones a contratar</u>
Raciones Desayuno	UN	1,220	75	91,500.00
Raciones Almuerzo	UN	1,220	75	91,500.00

El sistema de contratación es a precios unitarios, las cantidades son estimadas, por lo que la cantidad de raciones diarias podría variar de acuerdo con la coyuntura

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución Directoral N° 095-2024/UNTUMBES-DGADM, el 30 de julio del 2024

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Anexo 5: Permiso de ejecución

***AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACION
DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO***

**SOLICITO: Solicito Autorización para la Ejecución
de Proyecto de Tesis**

**MG. JOSÉ SILVA CHÁVEZ
DIRECTOR DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

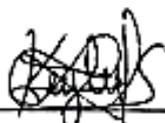
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
N.º 1026 - 000
FECHA 11 - 11 - 2024
PÁG. 11 - 78 c.c.

Yo, Brs Keylly Sirle Martínez Aponte y Lesli Maribi Anastacio Cordova, egresadas de la escuela de Nutrición y Dietética de la Facultad de Ciencias de la Salud, me presento ante usted y le expongo lo siguiente:

Que, teniendo la aprobación del proyecto de tesis titulado "Calidad de servicio en los estudiantes asistentes al comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024", por parte del jurado calificador mediante Resolución Decanal n° 636- 2024/UNTUMBES – FCS. Solicito la autorización para la ejecución del proyecto de tesis que se realizará a los estudiantes beneficiarios del servicio alimentario de la UNTUMBES en las instalaciones donde cumplen funciones.

Por lo expuesto, pido a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia a la brevedad posible.

Tumbes, noviembre del 2024



Br. Keylly Sirle Martínez Aponte



Br. Lesli Maribi Anastacio Cordova

Anexo 6: Evidencias fotográficas

