



*Calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020*

*Quality of service in the university canteen and the perception of users at the National University of Education – 2020*

*Qualidade de serviço na cantina universitária e percepção dos utentes da Universidade Nacional de Educação – 2020*

Luz Marina Sito-Justiniano <sup>I</sup>

[lsito@une.edu.pe](mailto:lsito@une.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0001-6212-5982>

Sipriana Lila Toledo-Espinoza <sup>II</sup>

[stoledo@une.edu.pe](mailto:stoledo@une.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-5739-6849>

Victoria Huatuco-Maldonado <sup>III</sup>

[ghuatuco@gmailune.edu.pe](mailto:ghuatuco@gmailune.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-0272-5414>

María Luisa Cajo-Salvador <sup>IV</sup>

[mcajo@une.edu.pe](mailto:mcajo@une.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0003-0430-4215>

**Correspondencia:** [lsito@une.edu.pe](mailto:lsito@une.edu.pe)

Ciencias de la educación

Artículo de revisión

\***Recibido:** 30 de diciembre de 2020 \***Aceptado:** 20 de enero de 2021 \* **Publicado:** 10 de febrero de 2021 }

- I. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- II. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- III. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- IV. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.



## Resumen

El objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación en el periodo 2020. La metodología a estudiar se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo básica o sustantiva, de diseño no experimental transversal correlacional, se contó con la población / muestra censal conformada por 1369 estudiantes matriculados en el semestre 2020-I. Para medir las variables, se utilizó el cuestionario según las variables (Calidad del servicio y la percepción) los cuales se confiabilizaron mediante el Alfa de Cronbach igual 0,880 y 0,908; y la validación se hizo por el criterio de juicio de experto el cual fue igual al 86,6%. Como resultados se tiene que, el 46,2% (632 estudiantes) señalan que la calidad del servicio es de nivel medio, y de la misma manera el 39,4% (540 estudiantes) tienen una mala percepción del comedor universitario. Se concluye que existe una relación altamente significativa entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020, con Rho de Spearman = 0,835 y un p-valor:  $0,000 < 0,010$ .

**Palabras claves:** Calidad del servicio; percepción; estudiante universitario; comedor universitario.

## Abstract

The general objective of the research is to determine the relationship between the quality of the service of the university canteen and the perception of users in the National University of Education in the period 2020. The methodology to be studied was based on a quantitative approach, of the type basic or substantive, of non-experimental cross-sectional correlational design, the population / census sample made up of 1,369 students enrolled in semester 2020-I was counted. To measure the variables, the questionnaire was used according to the variables (Quality of service and perception), which were made reliable by means of Cronbach's Alpha equal to 0.880 and 0.908; and the validation was made by the criterion of expert judgment which was equal to 86.6%. As a result, 46.2% (632 students) indicate that the quality of the service is of a medium level, and in the same way, 39.4% (540 students) have a bad perception of the university cafeteria. It is concluded that there is a highly significant relationship between the quality of the

university canteen service and the perception of users at the National University of Education - 2020, with Spearman's Rho = 0.835 and a p-value:  $0.000 < 0.010$ .

**Keywords:** Quality of service; perception; university student; university cafeteria.

## Resumo

O objetivo geral da pesquisa é verificar a relação entre a qualidade do serviço da cantina universitária e a percepção dos usuários da Universidade Nacional de Educação no período de 2020. A metodologia a ser estudada baseou-se em uma abordagem quantitativa, de do tipo básico ou substantivo, com desenho não experimental correlacional cruzado, foi contabilizada a amostra populacional / censitária composta por 1.369 alunos matriculados no semestre 2020-I. Para mensurar as variáveis, o questionário foi utilizado de acordo com as variáveis (Qualidade do serviço e percepção) tornadas confiáveis pelo Alpha de Cronbach igual a 0,880 e 0,908; e a validação foi feita pelo critério de perícia que foi igual a 86,6%. Como resultado, 46,2% (632 alunos) indicam que a qualidade do serviço é de nível médio e, da mesma forma, 39,4% (540 alunos) têm uma percepção ruim do refeitório universitário. Conclui-se que existe uma relação altamente significativa entre a qualidade do serviço de refeitório universitário e a percepção dos usuários da Universidade Nacional de Educação - 2020, com Rho de Spearman = 0,835 e um p-valor:  $0,000 < 0,010$ .

**Palavras-chave:** Qualidade de serviço; percepção; estudante universitário; Cafeteria da universidade.

## Introducción

Actualmente en el mundo, la variable calidad del servicio, ha tomado relevancia en el diseño de estrategias de marketing en las organizaciones, lo que proporciona una ventaja competitiva, que se puede usar como herramienta para mantener una relación duradera con el cliente o usuario, uno de los aspectos más importantes que ayuda a mejorar esta posición es la opinión de los usuarios, donde se logre satisfacer las expectativas y sus necesidades. Cada vez, el usuario es más exigente, tiene más información del mercado y demanda más cosas de los productos y servicios. La calidad del servicio en nuestros días es un requisito indispensable, es un elemento estratégico que nos da una ventaja diferenciada y que perdura en el tiempo a todas las organizaciones que tienen como objetivo alcanzarla.

En las últimas décadas, la calidad de los servicios se ha convertido en una parte fundamental de lo que ofrecen las instituciones; por eso las organizaciones que prestan servicios están preocupados por la gestión de la calidad, si realmente quieren lograr el éxito deseado.

En el Perú, las universidades no escapan de esta realidad, estas instituciones son piezas fundamentales para el desarrollo de nuestro país, cuyos objetivos son brindar servicios de calidad, hoy con la obligación de la acreditación universitaria, que exige el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa; y con ello mejorar los servicios educativos a los estudiantes. Uno de los servicios que ofrecen las universidades públicas, es el comedor universitario, como parte de una política estatal; que permiten integrar a los estudiantes a la vida institucional, es por ello que se debe garantizar una alimentación saludable, con una dieta adecuada y balanceada, como elemento fundamental de la salud de los estudiantes y de otros estamentos de la universidad.

Para lograr la calidad de este servicio, se requiere de gestión administrativa eficiente, logística adecuada, planificación y control en la preparación de los alimentos, infraestructura adecuada, proporcionar alimentación saludable, y para corroborar un buen servicio, debemos conocer la percepción de los estudiantes. Actualmente en la Universidad Nacional de Educación, resulta ser una fortaleza para el proceso de acreditación, porque ya hemos logrado el licenciamiento, por lo que, además, se necesita cumplir con las expectativas de los estudiantes, que son de bajos recursos económicos, donde el comedor universitario es indispensable.

Uno de los problemas en la Universidad Nacional de Educación, es sobre la calidad de los alimentos, las condiciones en las que se elaboran, la cantidad de raciones según la necesidad, dietas específicas para representantes deportivos, esto da origen a la investigación queremos conocer la percepción de los universitarios, sobre el servicio que brinda nuestro comedor universitario.

A través de las conversaciones con algunos usuarios del comedor, manifiestan que la limpieza del comedor no es la mejor, la cantidad y calidad de los alimentos no son adecuadas, el trato de los trabajadores que atienden en el comedor es poco amistoso, hay insatisfacción de parte de los comensales; sin embargo, ellos continúan asistiendo al comedor. No existen muchas investigaciones referentes a esta problemática; sin embargo, interesa la situación de los estudiantes, y conocer la realidad diaria en el uso del comedor, se considera que la satisfacción o

insatisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio del comedor universitario determina el bienestar y calidad de vida de los usuarios.

El problema de investigación consistió en ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020? El objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. Y la hipótesis: Existe relación significativa entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020.

En ese sentido, la investigación se justifica en la medida que aportará a la mejora continua en la calidad de los servicios que se brindan a los estudiantes; mediante la evaluación de estos servicios se obtendrá información sobre las preferencias y satisfacción de los usuarios, así como sobre la prevención y minimización de pérdidas que se reflejan en costos y satisfacción, evitando repercusiones mayores en la institución. Es importante conocer las necesidades, las demandas y la satisfacción de los usuarios, así como la eficiencia en el servicio; esta información permitirá que las autoridades, utilicen los resultados sobre la calidad de los servicios en el comedor y la percepción de los usuarios en la toma de decisiones, orientadas a lograr el bienestar en general. Cáceres, Gamboa, & Velasco, (2018), en su investigación: Satisfacción de estudiantes universitarios frente a un servicio de alimentación institucional y sus factores asociados realizado en la Universidad Industrial de Santander Colombia; concluyen que los alumnos que desarrollan actividades físicas regulares y son padres tienen mejor percepción de satisfacción sobre el servicio alimenticio, conocer este vínculo es útil para la administración, planeación e incorporación de programas.

Del mismo modo, Peñuñuri, Guzmán, Carrillo, & Velasco, (2017), en su investigación: Percepción de la calidad del servicio de un comedor estudiantil universitario. Se concluye que la calidad en el servicio del Comedor Estudiantil tiende a ser buena. Entre las recomendaciones se tienen: capacitar al personal, agilizar la atención por la venta y entrega de productos, revisar los procesos, entre otros.

Sánchez, (2017) en su trabajo titulado: Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa, Guatemala; concluye que no hay calidad de servicio en función a los resultados obtenidos, también se encontró que hay diferencias entre los trabajadores y los directivos sobre las perspectivas de los usuarios, lo que nos quiere decir que el

personal directivo no conoce los requerimientos de los clientes, para ello se propone un plan de acciones que ayudan a minimizar los espacios de insatisfacción en cada punto.

Así mismo, Maguiña, (2019), en su investigación: Percepción de los estudiantes comensales sobre la calidad de servicio en relación al aspecto técnico y funcional del comedor estudiantil. Se concluye que en cada alumno estudiado tiene un punto de vista regular frente a la calidad de servicio, área técnica y funcional del comedor, ya que ellos mencionan que tiene una infraestructura deficiente, de la misma manera sucede con los equipos, no le dan total cuidado al uniforme de los trabajadores y por último la calidad de los alimentos no es el adecuado.

Apaza, (2018), en su trabajo titulado: Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas 2017; Se concluyó que existe significativamente una relación ( $r = 0.673$ ) entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del comensal sobre la calidad de los servicios.

Finalmente, Cevallos, (2015), en su investigación: Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales. Se concluye que los estudiantes manifestaron que los trabajadores tienen poco interés por solucionar los problemas en el comedor, de igual manera mencionaron que no se les tomaba atención por lo cual estos no comprenden sus requerimientos de manera específica.

En referencia al concepto de calidad, algunos autores se refieren al acto de hacer las cosas de forma estandarizada, buscando satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios. A partir de esta percepción, es un hecho que la calidad es un elemento fundamental, que influye directamente en la satisfacción.

La calidad de servicio para Zeithaml & Parasumarán, (2004), son los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.

En este sentido varios estudios muestran que las empresas gestoras de servicios con excelencia comparten prácticas comunes como: concepto estratégico, compromiso de la alta dirección con la calidad, altos estándares de calidad, sistemas de seguimiento del desempeño de los servicios, sistemas de reclamo de servicios, consumidores y centrarse en la satisfacción de los empleados y consumidores. Así, la calidad en los servicios está ligada a las expectativas y satisfacción del

usuario, por lo que es importante comprender cómo los usuarios evalúan la calidad de los servicios, entendiendo la calidad de los servicios prestados a través de las percepciones y expectativas de los consumidores.

De esta manera, la calidad se convertirá en un consenso, un vínculo que unirá, por un lado, a quienes tienen algo que ofrecer al mercado de bienes y servicios y, por otro, a quienes acuden al mercado de bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, deseos y Expectativas.

Sus dimensiones consideran según Zeithaml & Parasumarán, (2004); primero a los elementos tangibles, que se refiere al aspecto en instalaciones físicas, equipos, entorno y personal de servicio. La confiabilidad, que es la capacidad para entregar adecuadamente el servicio prometido. La capacidad de respuesta se refiere a la disposición, interés y disposición de los proveedores de servicios para ayudar a los clientes; la seguridad que es el conocimiento del servicio demostrado por los proveedores de servicios y su capacidad para inspirar confianza; y la empatía que es la atención, cuidado y trato personalizado a los clientes.

La teoría que sustenta la calidad de servicio, está sustentada en el Modelo de calidad de servicio de Grönroos, quien considera que la calidad esperada es lo que el usuario espera de la prestación de servicios, antes de conocerlo. La calidad percibida resulta de la diferencia entre la expectativa del usuario y su percepción del servicio realizado, su opinión sobre el desempeño del mismo, según varias características técnicas y funcionales, ya que, al adquirir un servicio, el usuario generalmente evalúa parámetros técnico y funcional.

La segunda variable de estudio percepción, se refiere como se ve y se entiende los datos que se han adquirido por medio de los sentidos. Esta incluye la decodificación cerebral y el hallar un sentido a los datos que se está adquiriendo, de tal manera que pueda desarrollarse con esta o conservarse. La acción de percibir es el resultado de juntar y coordinar la información que nos dan los sentidos extrínsecos.

De acuerdo con Lupón, Torrents, & Quevedo, (2015), la percepción es el procedimiento de extracción activa de datos de los incentivos, y desarrollo y orden de representaciones para la adquisición de significado.

La percepción según Arias, (2006) no se emplea solo en el campo de la psicología, sino que de igual manera es una palabra que tiene distintos conceptos son moneda corriente en el lenguaje común. La percepción, así, es una manera de pensar como un comportamiento inmediato. Este concepto transforma a la percepción en un sinónimo de la conciencia. El otro concepto convierte



a la percepción un conflicto sensorial, teniendo la sensación una cualidad psíquica y es una especie de pasos de copia de la realidad externa. El último concepto reforzara la percepción a un juicio, que se realiza no solo mediante la información sensorial, sino también de manera intuitiva. Respecto a las dimensiones de la percepción, según (Arias, 2006) es subjetiva, selectiva y temporal:

Subjetiva, ya que el uso de estímulos acústicos y visuales ha aclarado diferentes aspectos de la percepción subjetiva del tiempo.

Selectiva, los modelos de atención, independientemente del enfoque teórico que esté anclado, incluyen funciones tales como mantener la atención durante un período específico, identificado como la función de alerta o vigilancia; inhibir estímulos irrelevantes, enfocándose en los relevantes, reconocidos como selectividad atencional.

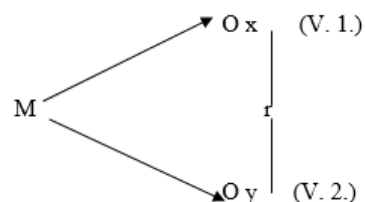
Temporal, ya que es un acontecimiento a corto tiempo. La manera en que las personas desarrollan el procedimiento de percibir cambia según la forma en que se enriquecen las vivencias, o cambian los requerimientos e incentivos de estos. (Arias, 2006)

Para esta investigación el objetivo general es determinar la relación que existe entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación en el periodo 2020. La metodología a estudiar se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo básica o sustantiva, de diseño no experimental transversal correlacional.

## Metodología

Según Hernández, C, & Baptista, (2014) el enfoque es cuantitativo, porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

El tipo de investigación es básica o sustantiva en la percepción de Gonzales, Oseda, Ramírez, & Gave, (2011). El diseño de investigación fue de diseño no experimental del nivel descriptivo correlacional de corte transversal. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Donde:

- M = Muestra de investigación  
Ox = Variable 1: Calidad del servicio  
Oy = Variable 2: Percepción  
r = Relación entre variables

La población estuvo conformada por 1369 los estudiantes matriculados en el semestre 2020 I. La muestra estuvo conformada por los mismos 1369 estudiantes usuarios del comedor. El muestreo fue censal.

Las técnicas empleadas en el siguiente trabajo de investigación fueron la encuesta, con su instrumento Cuestionario de calidad del servicio y percepción, los cuales se confiabilizaron mediante el Alfa de Cronbach igual 0,880 y 0,908; y la validación se hizo por el criterio de juicio de experto el cual fue igual al 86.6%.

## Resultados y discusión

En base a las encuestas realizadas a los 1369 estudiantes se puede apreciar en la Tabla 1 los siguientes resultados, en referencia a la distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio:

**Tabla 1:** Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	110 – 130	54	3,9%
Alta	89 – 109	324	23,7%
Medio	69 – 88	632	46,2%
Baja	48 – 68	284	20,7%
Muy baja	26 – 47	75	5,5%
<b>Total</b>		<b>1369</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: (Sito, Toledo, Huatuco, Cajo. 2021)

De los encuestados, el 46,2% (632) evidencian que la calidad del servicio en el comedor universitario es de nivel medio, seguido por un 23,7% (324) quienes señalan que es alto, un 20,7% (284) afirman que es bajo, otro 5,5% (75) consideran que es muy bajo, y por último del 3,9% (54) señalan que la calidad es muy alta. El promedio es 78,63 lo cual indica que para los encuestados la calidad del servicio en el comedor universitario es de nivel medio. Ahora veamos la segunda variable.

Así mismo, la distribución de frecuencia de la variable percepción se puede apreciar en la Tabla 2.

**Tabla 2:** Distribución de frecuencias de la variable percepción

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	127 – 150	52	3,8%
Bueno	103 – 126	115	8,4%
Regular	79 – 102	491	35,9%
Malo	55 – 78	540	39,4%
Muy malo	30 – 54	171	12,5%
<b>Total</b>		<b>1369</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: (Sito, Toledo, Huatuco, Cajo. 2021)

De los encuestados, el 39,4% correspondiente a 540 estudiantes, tienen una percepción mala del comedor universitario, seguido por un 35,9% equivalentes a 491 estudiantes, quienes evidencian una percepción regular, de un 12,5% representativos a 171 estudiantes, es muy mala, del 8,4% correspondientes a 115 estudiantes es buena, y por último del 3,8% correspondiente a 52 estudiantes es muy buena. El promedio es 78,52 lo cual indica que para los encuestados la percepción del comedor universitario es regular.

De la misma manera en la Tabla 3 se presenta la distribución de los niveles comparativos entre la calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción del usuario.

**Tabla 3:** Distribución de los niveles comparativos entre la calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción del usuario

Calidad del servicio	Nivel	Percepción	Percepción					Total
			Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Muy alta	Recuento		0	1	3	20	30	54
	% del total		0,0%	0,1%	0,2%	1,5%	2,2%	3,9%
Alta	Recuento		0	24	198	81	21	324
	% del total		0,0%	1,8%	14,5%	5,9%	1,5%	23,7%
Medio	Recuento		11	332	275	13	1	632
	% del total		0,8%	24,3%	20,1%	0,9%	0,1%	46,2%
Baja	Recuento		100	169	14	1	0	284
	% del total		7,3%	12,3%	1,0%	0,1%	0,0%	20,7%
Muy baja	Recuento		60	14	1	0	0	75
	% del total		4,4%	1,0%	0,1%	0,0%	0,0%	5,5%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>		<b>171</b>	<b>540</b>	<b>491</b>	<b>115</b>	<b>52</b>	<b>1369</b>
	<b>% del total</b>		<b>12,5%</b>	<b>39,4%</b>	<b>35,9%</b>	<b>8,4%</b>	<b>3,8%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: (Sito, Toledo, Huatuco, Cajo. 2021)

De lo anterior se aprecia que cuando los encuestados señalan que la calidad del servicio es muy alta, el 2,2% tienen una percepción muy buena, el 1,5% buena, el 0,2% regular, y el 0,1% mala; seguidamente cuando señalan que la calidad del servicio es alta, el 1,5% tienen una percepción muy buena, el 5,9% buena, el 14,5% regular, y el 1,8% mala; por otro lado cuando señalan que la calidad del servicio es de nivel medio, el 0,1% tienen una percepción muy buena, el 0,9% buena, el 20,1% regular, el 24,3% mala, y el 0,8% muy mala; así mismo cuando señalan que la calidad del servicio es baja, el 0,1% tienen una percepción buena, el 1,0% regular, el 12,3% mala, y el 7,3% muy mala; y por último cuando señalan que la calidad del servicio es muy baja, el 0,1% tienen una percepción de nivel regular, el 1,0% mala, y el 4,4% muy mala.

### Prueba de hipótesis:

Prueba de normalidad, se formula las hipótesis específicas:

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: 0,05

Estadístico de Prueba:  $\text{sig} < 0,05$ , rechazar H0

$\text{Sig} > 0,05$ , aceptar H0

En base a lo mencionado se procede a realizar el cálculo de las pruebas de normalidad mostrados en la Tabla 4:

**Tabla 4:** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	0,051	1369	0,000
Percepción	0,068	1369	0,000

**Fuente:** (Sito, Toledo, Huatuco, Cajo. 2021)

En la tabla se muestra que los valores de  $\text{sig} < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza H0, se acepta que los datos de la muestra no provienen de una distribución normal, por lo tanto, para probar la hipótesis planteada se usó el Rho de Spearman.”

**Formulación de hipótesis estadísticas:**

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020.

**Ha:** Existe relación significativa entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020.

Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula.

En referencia a los valores establecidos se procede a describir en la Tabla 5 la correlación y significación entre calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción.

**Tabla 5:** Correlación y significación entre calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción

		<b>Calidad del servicio</b>		
		<b>Percepción</b>		
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,835**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	1369	1369
	Percepción	Coefficiente de correlación	0,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	1369	1369

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** (Sito, Toledo, Huatuco, Cajo. 2021)

En la tabla 5 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,835\*\* lo que se interpreta al 99,99% \*\* la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva muy alta entre las variables, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula.”

También se aprecia que la calidad del servicio está relacionada directamente con la percepción, es decir en cuanto mejor sea la calidad del servicio será mayor la percepción del usuario, además según la correlación de Spearman de 0,835 representa ésta una correlación positiva muy alta.

Posterior al análisis de los resultados se halló que existe relación significativa entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,835, siendo correlación positiva muy alta), al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Maguiña, (2019), donde concluye que en cada alumno estudiado tiene un punto de vista regular frente a la calidad de servicio, área técnica

y funcional del comedor, ya que ellos mencionan que tiene una infraestructura deficiente, de la misma manera sucede con los equipos, no le dan total cuidado al uniforme de los trabajadores y por último la calidad de los alimentos no es el adecuado.

Para Sánchez A, (2016) la investigación se centra en medir y analizar los factores que determinan las preferencias y la frecuencia de compra de los consumidores de servicios alimenticios en el comedor del CUALTOS de la Universidad de Guadalajara. Dichos factores, como la calidad de los alimentos y el servicio, deben ser tomados en cuenta para mejorar el servicio. Es fundamental considerar las necesidades del consumidor porque estas influyen en la percepción que se tiene sobre la calidad recibida. Para conocer los detalles de la valoración se hace un análisis de los resultados.

También se pudo hallar que existe relación significativa entre los elementos tangibles del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,761, siendo correlación positiva alta), al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Apaza (2018), donde el coeficiente de correlación de Pearson determinó que existe significativamente una relación ( $r = 0.673$ ) entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del comensal sobre la calidad de los servicios. Por su parte Cáceres, Gamboa, & Velasco, (2018) concluye en que los alumnos que desarrollan actividades físicas regulares y son padres tienen mejor percepción de satisfacción sobre el servicio alimenticio, conocer este vínculo es útil para la administración, planeación e incorporación de programas.

Seguidamente se halló que existe relación significativa entre la confiabilidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,716, siendo correlación positiva alta), al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Nobarro, (2018) según este estudio realizado se halla que las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos, inclusive cuando se considera a los estudiantes separados por el sexo o separados por grupos de edad.

Esta similitud en los resultados encontrados refleja los aspectos positivos de tener un Sistema de Gestión de la Calidad como la (ISO 9001, 2015), la cual ayuda a sostener una educación de calidad que la ley de educación exige. Por su parte Peñuñuri, Guzmán, Carrillo, & Velasco, (2017) concluye que la calidad en el servicio del Comedor Estudiantil tiende a ser buena. Entre las

recomendaciones se tienen: capacitar al personal, agilizar la atención por la venta y entrega de productos, revisar los procesos, entre otros.

Así también se halló que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,711, siendo correlación positiva alta), al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Cevallos, (2015) donde el autor concluye en que los estudiantes manifestaron que los trabajadores tienen poco interés por solucionar los problemas en el comedor, de igual manera mencionaron que no se les tomaba atención por lo cual estos no comprenden sus requerimientos de manera específica.

Por su parte Sánchez, (2017), concluye en que no hay calidad de servicio en función a los resultados obtenidos, también se encontró que hay diferencias entre los trabajadores y los directivos sobre las perspectivas de los usuarios, lo que nos quiere decir que el personal directivo no conoce los requerimientos de los clientes, para ello se propone un plan de acciones que ayudan a minimizar los espacios de insatisfacción en cada punto.

Asimismo Sáiz, Fornons, Medina, & Aguilar, (2014), concluyen en que se realizaran cambios en las comidas y el menú, ya sea se reducirán el consumo de carnes, aumentando el consumo de legumbres, para poder tener una mejor nutrición, también se tuvo una reordenación estratégica del empleo del tiempo y las instalaciones del comedor para que se tenga un mejor aspecto y a la vez este sea agradable y esta ayudaría a tener un mejor punto de vista frente a la comida y el bienestar general.

Por último, se halló que existe relación significativa entre la empatía del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,732, siendo correlación positiva alta), al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Pari & Lihua, (2015) donde los autores concluyen en que el aporte de calorías que dan en las comidas para los alumnos no es correcto en relación a la dosis que se debe de recibir, ni la propuesta técnica manifestada por el concesionario, de igual manera se encontró que el grado de satisfacción del estudiante es regular en función al servicio del comedor universitario

En base a todo lo mencionado anteriormente se expresa que:

Existe relación significativa entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. ( $p < 0,05$ ), Rho de Spearman = 0,835, siendo correlación positiva muy alta. Existe relación significativa entre los elementos tangibles del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. ( $p < 0,05$ ), Rho de Spearman = 0,761, siendo correlación positiva alta.

Existe relación significativa entre la confiabilidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. ( $p < 0,05$ ), Rho de Spearman = 0,716, siendo correlación positiva alta.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. ( $p < 0,05$ ), Rho de Spearman = 0,711, siendo correlación positiva alta.

Existe relación significativa entre la seguridad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. ( $p < 0,05$ ), Rho de Spearman = 0,765, siendo correlación positiva alta.

Existe relación significativa entre la empatía del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. ( $p < 0,05$ ), Rho de Spearman = 0,732, siendo correlación positiva alta.

## Referencias

1. Apaza, M. (2018). Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas; 2017. . Puno, Perú: Trabajo especial de grado de la Universidad Nacional del Antiplano para optar al título de Magister en Ciencias de la Nutrición, con mención en Gerencia de Programas de Nutrición y Seguridad Alimentaria .
2. Arias, C. (2006). Enfoques Teóricos sobre la percepción que tienen las personas. Horizontes Pedagógicos 8(1) , 9-22.
3. Cáceres, M., Gamboa, E., & Velasco, S. (2018). Satisfacción de estudiantes universitarios frente a un servicio de alimentación institucional y sus factores asociados. . Nutrición Clínica y Dietética Hospitalaria, 38(3) , 93-103.



4. Cevallos, J. (2015). Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales. . Industrial data, 18(1) , 31-39.
5. Gonzales, A., Oseda, D., Ramírez, F., & Gave, J. (2011). ¿ Cómo aprender y enseñar investigación científica? (1. ° ed) Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
6. Hernández, R., C, F., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. 6ta. ed.
7. ISO 9001. (2015). Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos con orientación para su uso. Traducción Oficial. Instituto de Investigación de Ginebra.
8. Lupón, M., Torrents, A., & Quevedo, L. (2015). Procesos cognitivos básicos: Apuntes de Psicología en atención . Mc Graw Hill.
9. Maguiña, L. M. (2019). Percepción de los estudiantes comensales sobre la calidad de servicio en relación al aspecto técnico y funcional del comedor estudiantil del Instituto Superior Tecnológico Público Daniel Villar, Ancash 2018. Huaraz, Ancash Perú: Trabajo especial de grado de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo para optar al título de Maestro en Políticas Sociales con mención en Gerencia de Proyectos y Programas Sociales.
10. Nobario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. Lima, Perú: Trabajo especial de grado de la Universidad Peruana Cayetano Heredia para optar al título de Maestro en Docencia Profesional Tecnológica .
11. Pari, L., & Llihua, K. (2015). Composición de dietas y nivel de satisfacción sobre servicios del comedor en estudiantes Sede Central -Universidad Nacional de Huancavelica, 2015. Huancavelica, Perú: Trabajo especial de grado de la Universidad Nacional de Huancavelica para optar al grado de Licenciada en Enfermería.
12. Peñuñuri, A., Guzmán, P., Carrillo, R., & Velasco, R. (2017). Percepción de la calidad del servicio de un comedor estudiantil universitario. Revista de Investigaciones Sociales 3(9) , 22-34.

13. Sáiz, M., Fornons, D., Medina, F., & Aguilar, A. (2014). Análisis del servicio de comedor y la opinión de los usuarios en un centro penitenciario de Cataluña. . *Nutrición Hospitalaria*, 30(1) , 213-218.
14. Sánchez, A. (2017). Evaluación de la Calidad de Servicio al cliente en el Restaurante PIZZA BURGUER DINER de Gualán, Zacapa. Guatemala: Trabajo especial de grado de la Universidad Rafael Landívar para optar al título de Licenciatura en Mercadotecnia.
15. Sánchez, A. (2016). Preferencias de consumo en el comedor del CUALTOS de la Universidad de Guadalajara . *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 5(9) , 1-16.
16. Zeithaml, V., & Parasumarán, A. (2004). Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad. . Cambridge: Mass.: Marketing Instituto de Ciencias.

© 2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).