



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los
Estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Yaneth Nancy, Inga Abad (ORCID: 0000-0002-3550-1193)

ASESOR:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, a mis Padres, mi Esposo Ernesto y a mis queridos hijos, Laura y Alejandro, que fue la razón de mí ser y el motivo para culminar mi Maestría, en estos tiempos que estamos pasando, muy difíciles de Pandemia, en nuestro País.

Agradecimiento

Agradecer al mi Tutor Dr. Alejandro Menacho y la Lic. Clara Amancia Martínez por todo su apoyo en sus conocimientos.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Inga Abad Yaneth Nancy; egresado de la Escuela de Posgrado del Programa Académico Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (Lima Norte), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de investigación/ Tesis titulado:

"La Satisfacción del Servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los Estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2019"

Es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de investigación/ Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fue correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Setiembre del 2020.

INGA ABAD, YANETH NANCY	
DNI: 10213707	
ORCID: 0000-0002-3550-1193	

Índice

Carátula	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	13
2.1 Tipo y Diseño de investigación	13
2.2 Operacionalización	14
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7 Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	35
Referencias	37

Anexos:

- Anexo 1: Acta de aprobación de originalidad trabajo académico
- Anexo 2: Pantallazo de Porcentaje de turnitin
- Anexo 3: Matriz de consistencia
- Anexo 4: Instrumentos de medición de las variables
- Anexo 5: Base de datos de la muestra
- Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto de la confiabilidad
- Anexo 7: Validez de expertos
- Anexo 8: Cartas de presentación UCV y respuesta de Institución donde se efectuó el estudio.

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable 1	15
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2	16
Tabla 3	Valores para la muestra.	17
Tabla 4	Validez del cuestionario de la Variable de satisfacción del servicio.	19
Tabla 5	Estadística de fiabilidad	19
Tabla 6	La satisfacción del servicio del comedor de la Untels 2019	21
Tabla 7	Frecuencia del consumo de los estudiantes de Untels 2019	21
Tabla 8	Determinación del ajuste de la satisfacción del servicio del comedor y la frecuencia del consumo de los estudiantes Untels 2019.	22
Tabla 9	Determinación a las variables para el modelo de regresión logística ordinal .	22
Tabla 10	Estimación de parámetros de la satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo.	23
Tabla 11	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	23
Tabla 12	Estimación de parámetros de la satisfacción del personal que brinda el servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes.	24
Tabla 13	Pseudo coeficiente de determinación de las variables de estudio.	24
Tabla 14	Estimación de parámetros de la satisfacción del servicio del comedor de la ración alimenticia que brinda el servicio del comedor y la frecuencia de consumo.	25
Tabla 15	Pseudo coeficiente de determinación de la variable de estudio.	25
Tabla 16	Estimación de parámetros de la satisfacción de las instalaciones que brinda el servicio del comedor y la frecuencia de consumo.	26
Tabla 17	Pseudo coeficiente de determinación de la variable de estudio.	26
Tabla 18	Estimación de parámetros de la satisfacción de la atención que ofrece el servicio del comedor y la frecuencia del consumo.	27
Tabla 19	Pseudo coeficiente de determinación a la variable del estudio	27

Resumen

El propósito principal del presente estudio fue determinar la influencia del servicio del comedor en la frecuencia de consumo de los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2019. El enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo básica, su diseño no experimental y Transversal. La muestra fue de 235 estudiantes que frecuentaron a los servicios del comedor de la universidad mencionada. A quienes se les obtuvo información mediante un cuestionario cuya técnica fue una encuesta para la recolección de datos.

De la información obtenida se procesó y se aplicó la prueba de la regresión logística ordinal y se consiguió que las variables la satisfacción del servicio del comedor y la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2019, donde el resultado de acuerdo al Chi cuadrado fue de 12,122 y p_ valor (valor de la significación) fue igual a 0.02 frente a la significancia estadística que es igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), que resultó el rechazo de la hipótesis nula, y se anunció que los datos de la variables no son independientes, que se involucran y existe subordinación de una variable sobre la otra.

Comprobado la determinación del objetivo general se llegó a la conclusión que la satisfacción del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes, ello lo reconoce el coeficiente de Nagelkerke del pseudo R cuadrado que determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió a un 55,7% de la satisfacción del servicio del comedor de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2019.

Palabras Claves: Satisfacción del Servicio, comedor, frecuencia del consumo, estudiantes Universidad.

Abstract

The main purpose of this study was to determine the influence of the canteen service on the frequency of consumption of the students of the National Technological University of Lima South 2019. The focus of the research was basic, quantitative, non-experimental and Transversal. The sample was 235 students who attended the canteen services of the mentioned university. To whom information was obtained through a questionnaire whose technique was a survey to collect data collection.

From the information obtained, the ordinal logistic regression test was processed and applied, and the variables were the satisfaction of the dining room service and the frequency of consumption of the students of the National Technological University of Lima South 2019, where the result agreed Chi squared was 12,122 and p_ value (value of significance) was equal to 0.02 versus statistical significance which is equal to 0.05 ($p_value < \alpha$), which resulted in the rejection of the null hypothesis, and it was announced that the data of the variables are not independent, they get involved and there is subordination of one variable over the other.

Once the determination of the general objective was verified, it was concluded that the satisfaction of the canteen service influences the frequency of the consumption of the students, this is recognized by the Nagelerke coefficient of the pseudo R squared that determined that the instability of the frequency of consumption at The student's dining room was due to 55.7% of the satisfaction of the dining room service of the National Technological University of Lima South 2019.

Keywords: Service Satisfaction; dinning room; frequency of consumption; University students.

I.- INTRODUCCIÓN

El Servicio de alimentación empezó en los orígenes del pasado del hombre y ha estado en continua evolución, los primeros servicios del comedor son diferentes a los actuales, en tecnología, infraestructura física y cuidados alimentarios e higiénicos; en el cual todos los servicios usaban el mismo procedimiento de almacenar, producir y servir alimentos a los gustos de los comensales, la actividad del servicio de alimentos es tan antigua como la historia de la humanidad (Cook, Yale y Marqua, 1999).

En la Edad Media algunas universidades europeas daban alojamiento y servicio de alimentación a los estudiantes universitarios. En la Universidad de Oxford de Inglaterra, los señores que tenían recursos económicos sostenían dichos servicios, con el pasado del tiempo el alojamiento y alimentación de los estudiantes universitarios pasaron a ser manejados directamente por las instituciones de las universidades. En 1,638 en Estados Unidos la universidad de Harvard y 12 universidades seguían el mismo modelo de las demás universidades; durante el siglo XVII no se acostumbraba consumir alimentos dentro del campus universitario. En 1,862 surgen los primeros comedores institucionales, los cuales estaban establecidos en pequeñas casas, donde vivían los alumnos, profesores solteros, que compartían las mismas áreas comunes, que eran el comedor y la sala. En 1,815, Robert Owen el creador en servicios no comerciales en industrias, incluyó el servicio de alimentación para la mejora de las condiciones laborales de sus trabajadores de su empresa; un comedor de empleados en su fábrica New Lanark en Escocia

En 1,940 la universidad de Pardia, brindó servicios de comedores de alimentación en las instituciones universitarias para que los estudiantes universitarios consumieran, creando a la vez como visión un centro social. En 1,958 la universidad de Michigan se reúne para proponer mejoras en los servicios alimentarios; un total de 20 instituciones fundan el NACUFS (National Association of college an university food services), [Asociación de colegios y servicios de alimentación universitarios] donde se tuvo un gran impacto por parte de los directivos de diferentes instituciones donde se brindaba servicios de alimentación. En el siglo XX, las instituciones universitarias volvieron a reconocer, la importancia, la responsabilidad y comenzaron a surgir servicios de alimentación de todo tipo. En Colombia las universidades de instituciones públicas se hicieron cargo del suministro de la alimentación de los estudiantes de bajos recursos económicos. También surge una opinión importante de Jaime Matsumoto (1997), donde nos refiere que todo

consumidor es muy importante sin tener en cuenta el lugar donde consume, el cual puede ser un restaurante elegante, hospital, cafetería y/o comedor universitario.

El servicio del comedor de universidades de instituciones públicas, siempre mencionan que no ofrecen un buen servicio, el cual conlleva que los alumnos universitarios no estén satisfechos de los servicios brindados. Asimismo en un informe de la Sunedu (2017); nos dan como resultados que la percepción de los servicios conexos de las universidades públicas en este caso los comedores o servicios de alimentación, solo tienen que el 32 % lo percibe como un buen servicio; el cual nos quiere decir que los alumnos no están satisfechos en el servicio de alimentación prestados en las universidades públicas de nuestro país. Minedu (Ministerio de Educación) con respecto a la Ley N° 30220 “Ley Universitaria”, donde el artículo 1, tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. En el cual promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura.

El servicio del comedor brindado por la Untels, es un servicio no académico, por la cual su principal objetivo principal es satisfacer los requerimientos nutricionales de los estudiantes. Entendemos que la satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo, va realizarse de acuerdo a la satisfacción. Las instituciones educativas donde se provee servicio de alimentación la misión fundamental es brindar requerimientos nutricionales de acuerdo a las necesidades de los alumnos, y a la vez aprovechar los espacios para intervenir positivamente en los aspectos como: promover de hábitos saludables, convivencia social y alimentación balanceada.

Por todo lo expuesto; se espera que el presente trabajo de investigación en gestión pública; saber si existen influencia de la satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia de consumo de los estudiantes de la Untels y que los resultados constituyan en un instrumento útil para los encargados de dicha institución; que nos reflejará en la frecuencia de consumo.

En cuanto a la realidad problemática la influencia de la satisfacción del servicio de comedor en la frecuencia del consumo, son clasificadas que no están satisfechas en cuanto a la atención del personal, a la ración alimenticia, que es insuficiente, instalaciones, servicio en el comedor y la atención que ofrece no son las adecuadas, afirmando que en las

universidades públicas se “come tan mal”. Es una realidad bien conocida por muchos de los que alguna vez hemos almorzado en uno de las instituciones universitarias. Por la cual en la actualidad el servicio de comedor debe brindar una alimentación saludable, con un personal que brinde un buen servicio y por supuesto con una limpieza adecuada, en la cual se pretende tener jóvenes y adultos saludables, sabiendo que en esta etapa de nuestras vidas se fijan los hábitos alimentarios con un buen marco de educación nutricional para los estudiantes, previniendo a la vez las enfermedades no transmisibles.

Inei (2014), refiere que los estudiantes egresados de universidades públicas no tienen una buena percepción del servicio de alimentación; que solo llega en un 36 % y lo que se debería tener si quiera es un 75 % de la población universitaria, para decir que se presta un buen servicio de alimentación en dichas instituciones públicas. Es preocupante los resultados de las diferentes instituciones; por el cual da la iniciativa a saber la percepción de los becados y no becados que consumen su alimentación; para saber si están satisfechos en los diferentes factores como: en el personal que brinda el servicio de alimentación, ración alimentaria, instalaciones, servicio de comedor y la atención que ofrece el comedor, la cual se medirá en forma observacional y descriptiva. Se realizó el desarrollo de instrumentos adecuados para saber la satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. El problema que tenemos a juicio es mejorar dicho servicio, con profesionales comprometidos en la gastronomía y salud; personal técnico comprometido, ración alimenticia adecuada, instalaciones, servicio en el comedor y de la atención que ofrece la institución por medio del servicio del comedor en la cual el estudiante universitario este satisfecho por los servicios prestados; sabiendo que muchas universidades de instituciones públicas tienen partida presupuestaria por parte del estado peruano.

Entre los antecedentes Internacionales que se nombró en el estudio se tiene a Fuentes (2015), refiere como resultado general promedio del nivel de satisfacción del servicio alimentario en los alumnos de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG) en cuanto al estudio de consumo de alimentos y del servicio de los bares o restaurantes, nos dan como resultados en su mayoría, que existe un alto nivel de insatisfacción en los alumnos sobre la oferta alimentaria y el servicio. Asimismo, Angulo, Castro, Jiménez, Mora, Villalobos y Zamora (2016), refiere en su estudio que los estudiantes perciben los servicios de alimentación que cuentan con infraestructura

adecuada, oferta variada y saludable en un buen proceso de producción y distribución de alimentos que garantizan la calidad e inocuidad. Teniendo como resultados que la mayoría de usuarios menciono que la calidad es buena, siendo las dimensiones de confiabilidad y garantía las mejores calificadas y la empatía fue la más baja, este resultado ayudo a crear normativas que regulen aspecto que permitan ofrecer una calidad de servicio de excelencia.

López (2018), realizó una investigación para evidenciar la insuficiencia de capacitación y motivación por parte de la empresa hacia su personal de servicio de alimentos, siendo un estudio cualitativo y utilizando como instrumento la entrevista para tener conocimiento de cada persona que labora en dicho servicio; los resultados fueron de gran ventaja competitiva para su empresa. Además se nombró a Peñuñuri, Guzmán, Carrillo y Velasco (2017) en la investigación que realizó de satisfacción de los requerimientos alimentarios de sus alumnos en sus diferentes comedores y cafeterías, tuvo como resultados que 48 % perciben el servicio bueno, el 37% normal, 11 % muy bueno, 4% malo y una sola persona como muy malo, donde se dio como conclusión planteadas en capacitar al personal de servicio, rapidez en la atención por la venta y entrega del servicio, supervisar los procesos, entre otros.

Asimismo; Dávila, Martínez y Robleto (2015) en el presente investigación se realizó un encuesta de valoración del servicio de alimentación de los estudiantes de la sede central del Recinto Universitario Rubén Darío de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, tuvo como objetivo dar a conocer las opiniones y percepciones del servicio de alimentación, donde tuvieron como resultados la rapidez de atención a los comensales percibidos de manera negativa; las normas de higiene personal en el momento de servir los alimentos está siendo percibido de manera positivamente por una mayoría, otros elementos se apreció positivamente que son los componentes: calidad de los alimentos, condiciones del inmobiliario y estructura física del comedor.

En lo que corresponden a los antecedente nacionales se hizo mención a; Pari y Lihua (2015) en dicha investigación el objetivo principal es establecer la composición calórica- proteica media del desayuno y almuerzo en comparación a la propuesta técnica nutricional y el nivel de satisfacción sobre servicio del comedor en los comensales de la sede central de la Universidad Nacional de Huancavelica; teniendo como resultado que el aporte calórico-proteico del desayuno y almuerzo de los comensales del comedor no se adecuan en su mayoría a las programaciones dosificadas, en cuanto al componente de

satisfacción del personal más del 50 % de encuestados indican tener un nivel de satisfacción media en relación al personal que brinda el servicio, dieta alimentaria e instalaciones.

Cáceres, Gamboa y Velasco (2018), nos mencionan que los servicios de alimentación que están dentro de las universidades son ambientes excelentes para promocionar hábitos de vida saludable; el objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de alumnos universitarios beneficiarios del programa de alimentación institucional y sus factores asociados, donde los resultados obtenidos fueron que los estudiantes que realizan actividad física regular y son jefe de familia tienen mayor percepción de satisfacción sobre el servicio de alimentos.

Peña (2017), se refiere a los factores asociados y su relación a la satisfacción de los alumnos que utilizan el servicio de bienestar de la Universidad Nacional Agraria De La Selva, que ofrece servicios como: comedor, residencia, servicio de tóxico, odontológico y deportivo. En conclusión se afirma que la variable factores como cantidad o diversidad de servicios, calidad, higiene y equipos e infraestructura asociados al servicio de bienestar universitario no están relacionados a la satisfacción de los estudiantes. Manteniendo la relación es únicamente con los servicios del comedor universitario y servicios de residencia, donde existe un buen servicio; más no de los demás servicios que presta la institución estudiantil.

Loarte (2017), el autor concluyó que existe una relación entre el proceso de servicio buffet, elementos de entrada, transformación y salidas en relación con la satisfacción del cliente en las áreas de alimentos y bebidas de los hoteles Ferre, que cuenta dos en Lima y dos en Cusco. Asimismo Cayatopa y Mera (2016); nos refiere la relación existente de las estrategias de servicios y satisfacción del cliente del restaurante de alimentos, donde mencionan que dicho estudio se inicia por las deficiencias que existían en la insatisfacción del personal, bajas remuneraciones y selección de personal. Teniendo como resultado las mejoras de la atención y la satisfacción de los comensales, obteniendo compromisos de mejoras continuas. En cuanto a las teorías que fundamentan servicio de alimentación, Lane y Duprè (1996), define como una actividad relacionada de proporcionar alimentos y bebidas fuera de casa.

En cuanto a las teorías de satisfacción, procede de latín “bastante (satis) hacer (facere)”; es decir que está relacionado con un sentimiento de “estar saciado”. Esta procedencia indica que la satisfacción implica un cumplimiento o una superación de los efectos deseados por el cliente. Asimismo, Gosso (2008), nos menciona que la satisfacción es un estado emocional resultado de la comprobación entre las perspectivas del usuario y servicio ofrecido por la empresa.

Kotler y Armstrong (2003), la satisfacción del usuario va depender del desempeño que percibe de un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador; si el desempeño del producto no alcanza la visión del usuario en conclusión será un usuario insatisfecho. Los autores Kotler y Keller (2006); nos refiere que la satisfacción del cliente va depender de los resultados de la oferta del servicio o producto en relación a las expectativas del usuario, donde un cliente muy satisfecho permanece y visita más veces un servicio ¿Cómo se mide la satisfacción de los alumnos?, mediante la evaluación de la determinación de la satisfacción, dando la conformidad entre las expectativas generadas por el servicio y la calidad experimentada a partir del consumo.

Por tanto, a modo de caracterizar algunos de las dimensiones consideradas para las definiciones de satisfacción de los comensales, se hace la revisión de los principales índices de satisfacción a nivel internacional. Dando como una breve reseña que en 1989, Suecia desarrolla su propio barómetro SCSB (SwedishCustomerSatisfactionBarometer), en 1994 el índice ACSI (American CustomerSatisfactionIndex) resultado de unas 200 compañías en 34 industrias (Fornell y otros, 1996).

ECSI creado con experiencias vistas de modelos de satisfacción del consumidor de Suecia y América, basado en comparabilidad, credibilidad, robustez y aproximación a un modelo crítico. El Modelo ECSI consistió en diferentes factores que no pueden ser medidos directamente, cada uno de ellos a la vez operado por diversos indicadores. La satisfacción del cliente es el núcleo del marco ECSI estando dentro de un sistema de causa y efecto; teniendo como variables que conforman: satisfacción; variable principal del modelo, evalúa la posición del consumidor tras su experiencia de compra o consumo de la calidad percibida, la percepción de la calidad del producto es la evaluación de la experiencia de consumo reciente de los productos, percepción de la calidad de servicio es la evaluación de la experiencia de consumo reciente de servicios asociados, tales como servicio al usuario, las condiciones de presentación del producto, la gama de servicios y bienes, etc. Valor:

representada la calidad percibida en relación con el valor abonado, Imagen: se refiere a la totalidad de emociones generadas a partir de la agrupación producto/marca/empresa, Expectativas: se refiere al nivel de calidad de los usuarios que esperan recibir y regularmente es resultado de las experiencias anterior al consumo de productos de una empresa o servicios, Reclamaciones: se refiere al tipo y intensidad de reclamaciones sobre todo la manera que son gestionadas, Fidelidad: es el último factor que mide la rentabilidad de la organización.

Kotler y Keller (2012), en la teoría de Maslow nos menciona una teoría, que busca explicar que el usuario se ve impulsada por necesidades individuales en determinados tiempos, teniendo como resultados a las necesidades humanas como son: necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización.

Elementos que conforman la satisfacción: rendimiento percibido donde se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el usuario considera haber recibido luego de comprar un servicio o producto, teniendo a su vez las siguientes características: desde el punto de vista del usuario basado en las percepciones de personas que influyen en el cliente, depende del estado de ánimo del cliente y sus razonamientos. El otro elemento que conforma la satisfacción son las expectativas: son las “esperanzas” de los usuarios por conseguir un servicio o producto; la cual se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones: promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda; experiencias de compras anteriores, opiniones de amistades, conocidos y líderes de opinión; promesas que ofrecen competidores, tercero. En cuanto a los niveles de satisfacción: después de realizada la compra de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción; insatisfacción se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente, satisfacción se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente; complacencia se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

En cuanto a satisfacción en el servicio del comedor en dicha institución, se basa en las dimensiones, Dimensión 1: Satisfacción del personal que brinda el servicio, donde se considera el trato del personal, presentación del personal y la conducta de empatía siendo la percepción de atención con respecto a la higiene del personal, Dimensión 2: satisfacción sobre la ración alimenticia; en el cual contempla tiempo de espera del servicio, presentación

de la charola, sazón de la preparación establecidos por el comedor (desayuno, almuerzo y lonche), la variedad del menú; percepción de satisfacción respecto a la variedad o diversidad de las preparaciones del menú semanal, Dimensión 3: satisfacción de las instalaciones e infraestructura; donde se considera limpieza del comedor, estado y limpieza de la vajilla y adecuada ubicación del mobiliario responde a la percepción sobre higiene presentada en un lugar físico en que los estudiantes consumen los servicios de alimentación, tanto en el nivel del espacio como el mobiliario dispuestos para la realización del servicio (sillas, mesas, bandejas y utensilios), orden y organización del comedor, Dimensión 4: satisfacción del servicio en el comedor, donde se han considerado las mesas cómodas, sillas cómodas e infraestructura acogedora, Dimensión 5: Satisfacción de la atención que ofrece, donde se mencionan atención por orden de llegada, cumplimiento de los menús programados y ofrecimiento de refresco extra.

Renut (2008), nos menciona que el servicio de alimentación es un área que cumple función, procesos muy importantes en la alimentación de una determinada población, a través de la transformación de las materias primas de alimentos en raciones alimenticias (preparaciones o producto terminado) que satisfacen los gustos, hábitos y necesidades nutricionales del usuario. Asimismo, Pino y Bejar (2008), nos indica que toda empresa o institución que se dedican a la producción o elaboración de alimentos debe ser entendido como un área de mucha especialización en su planta de procesos de elaboración de preparaciones de raciones alimenticias.

Tejada (2015), refiere al servicio de alimentación y Nutrición, es la presentación actualizada, sistemática, didáctica y muy bien ilustrada, cómo debe administrarse en cualquiera de sus elementos fundamentales: técnico, gerencial y ético; con énfasis a la misión principal; satisfacer las necesidades nutricionales, los deseo y hábitos alimentarios de individuos. Caicedo, Chuquimera y Velásquez (2019); nos define el servicio de alimentación; es el producto final de suministros de una alimentación de necesidades y deseos de los comensales, esto comprende el contenido nutricional, seguridad microbiológica y cualidades sensoriales.

Grönroos (1990), nos menciona la siguiente definición de servicio; en el cual es la actividad o diferentes actividades de naturaleza más o menos intangible que por regla general se generan en la correlación que se produce entre el usuario y los empleados de servicios, recursos o bienes materiales y proveedores de servicios, que proporcionan como

soluciones a los problemas del cliente. En su mayoría de veces, un servicio implica una interacción de uno u otro tipo, con el proveedor de servicios, identificando cuatro características básicas para la mayoría de servicios: los servicios son más o menos intangible, son actividades o serie de actividades en lugar de cosas, son al menos hasta cierto punto producidos y consumidos simultáneamente y como último el cliente participa en el proceso de producción.

En el diccionario Enciclopédico Lexis (1978), nos define el servicio es la acción y efecto que sirve una regulación destinada a cuidar los intereses y satisfacer necesidades públicas o privadas”. Por otro lado concepto de servicio es la definición de beneficios generales que una empresa dispone, basada en beneficios recibidos por los usuarios. En el cual los servicios tienen diferentes dimensiones, Parasumaran y Berry mencionan: son tangibles; refiriéndose a la parte tangible como materiales, equipos, personal necesario para otorgar dicho servicio, seguridad; que se refiere a la habilidad del prestador del servicio para cumplir con la promesa de prestar el servicio adecuado, responsabilidad; se refiere a la buena voluntad del prestador del servicio para ser útil y rápido al otorgar, confiabilidad; se refiere al conocimiento y la cortesía de los proveedores así como su habilidad para inspirar confianza y empatía a los clientes; espera atención individual y afectuosa por parte del proveedor del servicio prestado.

Raffino (2020), nos define la frecuencia es una magnitud que mide la cantidad de repeticiones que puede tener un suceso por unidad de tiempo. Asimismo, Terràdez (2001), define como un concepto estadístico que indica el número de casos o apariciones de un mismo hecho. Asimismo, Florencia Ucha (2013), nos define la frecuencia a la repetición, ya sea mayor o menor, de un hecho o de una acción.

La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura, nos menciona que frecuencia de consumo es un tipo de método que nos proporcionar una buena información sobre grupos de alimentos y alimentos típicos consumidos, el cual nos da a conocer el consumo habitual de los Alimentos. Según Pérez y colaboradores, frecuencia de consumo de alimentos es una herramienta importante que nos permite medir la ingesta de alimentaria en diferentes etapas de la vida. En cuanto a la definición de consumo Raffino (2020), nos define frecuencia proviene del idioma latín “Consumere” que significa gastar; es la acción por lo que se utiliza/ usan, determinados productos, bienes y servicios; entendiendo como un hecho de utilizar estos productos o servicios. En el cual

podemos decir que la frecuencia de consumo es utilizar un servicio más veces en este caso el comedor de la Untels.

Según Pérez, R., Carmen; Aranceta, J.; Salvador, G.; Varela. G. (2015); en la Revista Española de Nutrición Comunitaria; nos menciona que desde la década de los 90, en diferentes estudios de epidemiológicos utilizaron como herramienta cuestionarios de frecuencia de consumo de alimentos para la investigación de la relación de la ingesta dietética y enfermedad o factores de riesgos. Los cuestionarios de frecuencia de alimentos tienen 3 componentes importantes: lista de alimentos, frecuencia de consumo y tamaño de la ración.

A continuación mencionaremos los cinco tipos de métodos de evaluación dietética, mencionados en el Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá (INCAP):

1.- Registro dietético; es el registro de cantidades de los alimentos y bebidas, consumidas durante uno a más días, utilizando balanzas, medidas caseras (platos, tazas, vasos cucharadas, etc.), teniendo como modelos, dibujos o estimadas para registrar las cantidades de alimentos consumidos. Generalmente se registran varios días consecutivos siendo de 3 a 4 días. Los registros de más días o mayores de 4 días consecutivos son insatisfactorios, dando como resultados un sobrerreporte de la ingesta alimentaria debido al cansancio de la persona entrevistada. El proceso del informe se realiza al momento de cada comida, siendo necesario que se escriba en un papel, utilizando dictáfonos, registros por medio de computadoras, balanzas con auto-registro, el cual permite su aplicación en grupos analfabetos y grupos de difícil evaluación, debido a la facilidad en su administración y su potencial exactitud (p.17)

2.-Recordatorio de 24 horas; es un método donde se solicita al entrevistado que recuerde todos los alimentos y bebidas consumidas en las últimas 24 horas o del día anterior. El recordatorio es realizado por la entrevista de un personal de modo presencial o por vía telefónica, asistido por una computadora o usando un formulario para ser llenado a lápiz. Es importante que los entrevistadores estén bien experimentados en la aplicación del formulario de recordatorio de 24 horas, porque dicha recolección de información se lleva a cabo por medio de preguntas dirigidas. Se sugiere que los personal que realice la entrevista sean profesionales dietistas o nutricionistas, sin embargo puede ser realizada por personas que no sean nutricionistas, pero si capacitadas, entrenadas para el uso de instrumentos.

Todos los entrevistados deben estar familiarizados con los alimentos disponibles en el mercado y práctica de preparación, incluyendo alimentos predominantes de la región o alimentos étnicos (p. 19)

3.- Frecuencia de consumo de alimentos; es un proceso donde se solicita a los entrevistados que informen su frecuencia usual de consumo de cada alimento de una lista de alimentos por un período específico. Teniendo la información recolectada sobre la frecuencia de consumo y en algunos casos nos proveen información del tamaño de porción de los alimentos consumidos y en otros casos con poco detalle sobre las características de las comidas, sobre todo los métodos de cocción o combinaciones de alimentos en los tiempos de comida. Para la estimación de la ingesta relativa o absoluta de nutrientes se incluyen preguntas sobre el tamaño de las porciones. El resultado de las estimaciones de la ingesta total de nutrientes se deriva sumando los resultados de multiplicar la frecuencia reportada de cada alimento por la cantidad de nutrientes contenidos en la porción específica del alimento. Hay muchos instrumentos de frecuencia de consumo que se pueden adaptar y aplicar en los diferentes propósitos del investigador (p.22)

4.- Métodos cortos; son especialmente instrumentos que se utilizan en situaciones que no se requiera evaluación total de la dieta alimentaria; por ejemplo cuando se utiliza para la separación de un gran número de personas o grupos, también es útil para facilitar la educación en cuanto a alimentación nutricional de las personas. Por lo tanto este método corto puede tener como objetivo la promoción y educación en la salud (p.26)

5.- Historia dietética; es utilizado en un nivel más general, teniendo que la evaluación dietética se solicita al entrevistado que informe de su dieta pasada. Originalmente, como lo acuñara Burke, el término “historia dietética” se refería a la recolección de información no sólo de la frecuencia de la ingesta de varios alimentos y preparación de las comidas (p.29)

Porca, Tejera, Bellido, García y Bellido (2016); nos mencionan que el cuestionario de Frecuencia de consumo es un procedimiento diseñado para obtener información de lista de alimentos o grupos, que consume la persona en una investigación en tiempos o períodos, respondiendo a dos preguntas principales ¿cuándo come? y ¿Cómo come? un determinado alimentos o preparación en un espacio de tiempo.

Ramírez, Denova, Rodríguez, Jiménez y Shamah (2015), nos refiere que los CFCA son utilizados en estudios epidemiológicos, por su utilidad en determinar la ingesta usual de alimentos y nutrimentos que son ingeridos en un tiempo determinado, permitiendo clasificar a las personas a través de su ingesta y su utilidad en la identificación de cambios de ingesta a través del tiempo, siendo importante para el monitoreo de las encuestas nacionales.

El problema general en esta investigación, se encontrará la situación que nos pone ante las preguntas ¿Cómo influye la Satisfacción del servicio del Comedor en la frecuencia de consumo de los estudiantes en la Untels 2019? Los problemas específicos serán a saber si: Primero ¿La satisfacción con el personal del servicio del comedor influye en la frecuencia de consumo de los estudiantes de la Untels? Si: Segundo ¿La satisfacción con la ración alimenticia del servicio del comedor influye en la frecuencia de consumo de los estudiantes de la Untels? Si: Tercero: ¿La satisfacción con la limpieza del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels? Si: Cuarto:¿La satisfacción con la atención que ofrece el servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels?

Se justificó la investigación de forma teórica puesto que en el estudio contiene un conjunto de teorías que fundamentan las variables de estudio de la satisfacción del servicio del comedor, la entrega final de suministro de alimentos, personal que brinda el servicio y la limpieza. Respecto a opiniones de los comensales de la insatisfacción sobre el servicio del comedor brindado por la Untels. Asimismo se tuvo una justificación donde los resultados de la investigación nos den una información científica válida y comprobada, tomando en cuenta la planificación y organización de acciones que pueda mejorar la realidad en que se está investigando. En ese contexto no se dejó de lado la justificación metodológica, ya que el estudio ha sido desarrollado mediante el método científico, las herramientas que se ha usado han tenido para su construcción un rigor científico que ha conllevado a obtener información válida y confiable para que posteriormente se obtuviera resultados científicos. Finalmente el desarrollo del trabajo de investigación servirá como referencia para todos los involucrados en dicha área de servicio alimentario y también aportará al ámbito social para la mejora del servicio del comedor estudiantil, asimismo permitirá realizar otros trabajos de investigación en este rubro que es muy importante, para las mejoras del servicio de comedor en las distintas universidades públicas

El objetivo general del trabajo es determinar la satisfacción del servicio del comedor en frecuencia de consumo de los estudiantes de la Untels 2019. Los objetivos específicos fueron: Primero, determinar si la satisfacción con el personal del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels; Segundo: Determinar si la satisfacción con la ración alimenticia del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels. Tercero: Determinar si la satisfacción con la limpieza del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels. Cuarto: Determinar si la satisfacción con la atención que ofrece el servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels.

La hipótesis general en esta investigación fue: Existe influencia de la satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels. La hipótesis específica primero será a saber si: La satisfacción con el personal del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels; como segundo será saber si: La satisfacción con la ración alimenticia del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels; tercero será saber si: La satisfacción con la limpieza del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels. Cuarto: La satisfacción con la atención que ofrece el servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels.

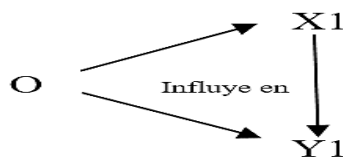
II.-Método

2.1.-Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue básica ya que usa como base cierta teorías que fundamentan la investigación, asimismo la teoría es aprovechada para construir nuevas leyes teóricas, a través de hechos o fenómenos observados frecuentemente a través de la percepción, y descripción de fenómenos en situaciones y eventos. Según Zorrilla (1993); el tipo de investigación básica, demanda un progreso científico, incrementar los conocimientos teóricos, interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas, es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de la teoría basada en principios y leyes.

Diseño: no experimental el cual no se manipuló las variables donde se cuenta con la percepción de los hechos o fenómenos, asimismo se aunó el diseño de corte transversal

debido a que la información recogida fue en tiempo determinado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), que son descripciones, donde sus variables no son individuales sino de sus relaciones. Los diseños que se mide la relación de causalidad de una variable respecto a la otra en un tiempo determinado. Finalmente la investigación se basó en encontrar la influencia de una variable independiente en la variable dependiente, por ello es denominado investigación de relación causal, dicha investigación se limitan a determinar las relaciones entre variables entre una independiente y otra dependiente, se basan en establecer hipótesis causales (Canales, 2006). Se presenta el siguiente diseño:



O: corresponde la observación que emite la muestra mediante el instrumento

X1: Variable independiente: Satisfacción del servicio del comedor.

Y1: corresponde a la variable dependiente: Frecuencia de Consumo.

2.2.- Operacionalización de variables

La presente investigación cuenta variables: independiente y dependiente; cuales son:

Variable independiente: Satisfacción del servicio del comedor

Definición conceptual

La satisfacción del cliente va depender de los resultados de la oferta en relación a sus expectativas. Asimismo se debe medir la satisfacción de los clientes con respecto a su frecuencia de consumo, porque una de las claves para retenerlos es precisamente hacer que cumplan sus expectativas y estén satisfechos son sus necesidades; en ese sentido el cliente muy satisfecho permanece y acude más veces un servicios; y cuando se trata de estudiantes se evalúa mediante una evaluación de la determinación de la satisfacción, dando la conformidad entre las expectativas generadas por el servicio y la calidad experimentada a partir del consumo. (Kotler y Keller, 2006);

Definición operacional

La variable independiente denominado satisfacción del servicio del comedor se ha operacionalizado en las dimensiones de satisfacción del personal que brinda el servicio, ración alimenticia, instalaciones (infraestructura y mobiliario) del comedor y finalmente la atención que ofrece.

Variable dependiente: Frecuencia de consumo

Definición conceptual

En cuanto a su concepto de frecuencia se define como la magnitud que mide la cantidad de duplicaciones que puede tener un acontecimiento por unidad de tiempo. (Raffino, 2020)

Asimismo, se define la frecuencia a la reproducción, ya sea mayor o menor de un hecho o suceso de una acción. Florencia Ucha (2013). En ese sentido tratándose de la investigación se trata de la repetición o frecuencia que los estudiantes han acudido durante un semestre académico universitario 2019 en el servicio del comedor.

Definición operacional:

Se hace mención que para medir la frecuencia de consumo del estudiante en el servicio del comedor en la Untels 2019, se hizo uso del registro de asistencia electrónica de los estudiantes asistentes al servicio.

Tabla 1

Variable independiente: Satisfacción del servicio del comedor

Dimensión	Indicadores	ítems	escala	Niveles y rangos
Personal	Trato	1	<i>Muy bueno</i> (4)	<i>Poco satisfecho</i>
	Presentación	2	<i>Bueno</i> (3)	(16-32)
	Conducta de empatía	3	<i>Regular</i> (2)	Satisfecho
Ración alimenticia	Tiempo de espera en el servicio	4	<i>Malo</i> (1)	(33-48)
	Presentación de la charola	5		Muy satisfecho (49-64)
	Sazón de la preparación	6		
	Variedad del menú	7		
Instalaciones	Limpieza del comedor	8		
	Estado y limpieza de la vajilla	9		
	Adecuada ubicación del mobiliario	10		
Servicio en el comedor	Las mesas Cómodas y de gran tamaño	11		

De la atención que ofrece	La silla es cómodas y suficiente	12
	La infraestructura son acogedores	13
	Atención por orden de llegada	14
	Cumplimiento de los menús de la semana	15
	Ofrecimiento de refresco extra	16

Tabla 2

Operacionalización de variable 2: Frecuencia de consumo

	Indicador	Ítems	Rangos
Frecuencia de consumo	Se medirá	Se acudirá al	Se halló de acuerdo al número de veces que ingresó el estudiante al comedor para consumir
	Por un semestre académico (contabilizando por día)	registro de asistencia al comedor	Los intervalos se hallarán en tres niveles Mucha frecuencia frecuente Poco frecuente

2.3.- Población, muestra y muestreo

La población es un conjunto de personas que reúnen las características que requiere la investigación, de este modo los resultados obtenidos serán generalizados en la misma (Hernández, Fernández y Collado, 2014). Para el estudio estuvo comprendida por todos los alumnos que asistieron durante un semestre al comedor de la Untels; para realizar su uso del servicio alimentario tiene que tener un código universitario, teniendo un total de población que suma un total de 600 estudiantes, dentro de ellos están los becados en su alimentación que quiere decir que son beneficiarios por su nivel de condiciones socio-económico; que previamente son evaluados por el área de Bienestar Universitario, asimismo también formaron parte de la población de estudiantes no becados, que quiere decir que compran sus raciones alimenticias.

Muestra: Es un subconjunto representativo de la población, existen fórmulas o procedimientos matemáticos que son utilizados para obtener la cantidad de los elementos de la muestra (López, 2004). Para el estudio se planteó la muestra de tipo probabilístico, cuya información corresponde a todos los estudiantes, hombres y mujeres, que reciben el servicio de alimentación. Al considerar que este tipo de muestreo es probabilístico, refiriéndose que todos los casos del universo de los alumnos que consumen en el comedor

universitario, tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas para la muestra, el cual se utilizará la fórmula probabilística. Para el cálculo del tamaño se usa la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N : tamaño de la población total.

Z : Indicador de la probabilidad para un nivel de confianza del 95 %.

e : es el error muestral deseado, en tanto por ciento.

P : es la proporción de individuos que poseen en la población la característica del estudio.

$1-P$: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica.

Nivel de confianza del 95%.

$P=1-P=0.5$, se asume ese valor debido a que con ese valor obtendríamos el máximo valor de la muestra. Para el caso los valores son:

Tabla 3

Valores para la muestra

Variables	Valores
P	0.5
$1-P$	0.5
e	0.05
Z	1.96
N	600

Por lo que se obtuvo el tamaño de muestra para la conformación del estudio de los estudiantes en la Untels, aproximadamente de:

$$n = \frac{600 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{(600 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} = 235$$

Es decir que para nuestra investigación el tamaño de muestra es de 235 estudiantes que consumen en el comedor de la Untels, que fueron encuestados.

Muestreo: se eligió el muestreo de aleatorio simple.

2.4.- Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad

Sánchez y Reyes (2015), hace referencia que las técnicas son medios por los cuales se procede a recopilar información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación. En ese sentido la técnica de la encuesta consistía en recolectar la información de muestra de estudio.

El instrumento de recolección de información en la investigación se utilizó el cuestionario. Sánchez y Reyes (2010), mencionan que los instrumentos son herramientas específicas que se emplean en el proceso de recogida de datos. La variable independiente se construyó un instrumento el cuestionario de 16 ítems, asimismo para la medición se hizo uso de un registro de codificación que usan los estudiantes para el ingreso al comedor, es aquello que brindó los datos de la frecuencia de ingreso de los estudiantes al comedor.

Ficha técnica: La satisfacción del servicio del comedor

Nombre del instrumento: Cuestionario la satisfacción del servicio

Autor: Yaneth Nancy, Inga Abad

Forma de aplicación: Individual

Grupo aplicabilidad: Administradores del servicio de alimentación.

Duración: 20 minutos

Descripción: Constituida por 16 reactivos

La herramienta está conformada por 16 reactivos, tiene escala Likert.

Baremo:

Poco satisfecho [16-32] Satisfecho [33-48] Muy satisfecho [49-64]

Para la estructuración del sistema de medición se aplica lo siguiente:

Valor mínimo del número de preguntas 16

Valor máximo del número de preguntas 64

Estructuración de los niveles de rango Muy bueno, Bueno Regular, malo

La validez del instrumento: realizado por juicio de expertos y corroborando la validez de los instrumentos (cuestionario) en el cual se presentó resultados favorables. Dichos evaluadores confirmaron la aplicabilidad del cuestionario. Sánchez y Reyes (2015), señalaron que la validez es la propiedad que hace alusión a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir, vale decir que pruebe de forma efectiva al obtener los resultados de la capacidad que asegura a medir.

Tabla 4

Validez del cuestionario de la variable de satisfacción del servicio del comedor

Expertos	Resultados
Dr. Alejandro Menacho Rivera	Aplicable
Dr. José Pastor Chávez	Aplicable
Mg. Juan Díaz Tena	Aplicable

Confiabilidad del instrumento: realizado mediante una prueba piloto, mediante la prueba de confiabilidad de alfa Cronbach para estimar la consistencia del cuestionario. Al respecto Sánchez y Reyes (2015), indicaron que confiabilidad es el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test. Es la estabilidad y constancia de los puntajes en un test.

Tabla 5.

<i>Estadística de fiabilidad</i>		
	Alfa de Cronbah	Nº de elementos
Femenino	0,82	16

2.5. Procedimiento

En principio se solicitó el permiso correspondiente como corresponde para la investigación, aplicándose a los estudiantes el cuestionario de preguntas de la encuesta que estaba estructurada en cuatro variables o categorías (variable independiente); personal, dieta alimentaria, instalaciones que corresponde a la infraestructura y mobiliario, atención que ofrece el servicio, en cada una de las dimensiones había una serie de preguntas La encuesta fue realizada en forma personal y anónima, donde coincidió con las últimas semanas de clases, por la que se tuvo que aplicar en corto tiempo (Ver anexo 1: Encuesta de estudiantes).

Por otro lado para la variable dependiente que es la frecuencia de consumo de los estudiantes se solicitó el registro donde establece la asistencia del estudiante durante el semestre completo para obtener los datos y analizar de acuerdo a los objetivos que se ha perseguido.

2.6. Método de análisis de datos:

El proceso de información se organizó los datos de los cuestionarios para realizar la estadística descriptiva como inferencial, se consideró las tablas y figuras descriptivas, así como las tablas de contingencia para visualizar la relación entre variables; hallándose la prueba de hipótesis con el análisis estadístico de regresión logística ordinal simple para visualizar la incidencia de la variable independiente en las variables dependientes, para luego hacer la discusión y llegar a las conclusiones pertinentes.

2.7. Aspectos éticos

Con respecto al estudio se realizó mediante el protocolo de investigación de la Universidad César Vallejo, asimismo se toma en cuenta los criterios que establece las normas. Para la redacción de toda la tesis se hizo uso de las normas APA, los datos obtenidos fueron tratados con suma discreción respetando las respuestas de cada uno de los informantes o encuestados, asimismo se estableció una secuencia metodológica de rigor para obtener un estudio objetivo y real.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 6

Satisfacción del servicio del comedor en la Untels 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco satisfecho	10	4,3
	Satisfecho	156	66,4
	Muy satisfecho	69	29,4
	Total	235	100,0

En la tabla se menciona que el 66,4% de los encuestados afirma que está satisfecho con respecto al servicio de comedor Untels, el 29,4% de los encuestados se sienten muy satisfechos del servicio del comedor y el 4,3% se siente poco satisfecho del servicio del comedor Untels 2019.

Tabla7

Frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco frecuente	55	23,4
	Regular frecuencia	114	48,5
	Mucha Frecuencia	66	28,1
	Total	235	100,0

En la tabla se establece que el 48,5% hace mención que el consumo en el comedor de los estudiantes lo realizan con regular frecuencia, el 28,1% de los encuestado afirmaron que su consumo es con mucha frecuencia el 23,4% manifiestan que su consumo es poco frecuente en los estudiantes de la Untels.

Tabla 8

Determinación del ajuste de la satisfacción del servicio del comedor y la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	42,188			
Final	30,067	12,122	2	,002

De acuerdo a los resultados del programa utilizado a partir de los resultados que demuestra la tabla, donde se consiguió las variables la satisfacción del servicio del comedor y la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019, el chi cuadrado es de 12,122 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.002 frente a la significancia que es igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), que resulta el rechazo de la hipótesis nula y anuncia que los datos de la variables no son independientes, donde se puede decir que se involucran y existe subordinación de la variable sobre la otra.

Tabla 9

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
<u>Pearson</u>	6,730	2	,135
<u>Desviación</u>	7,114	2	,129

Función de enlace: Logit.

Asimismo, observamos que los resultados de bondad de ajuste de variables, no rechaza la hipótesis nula; en consecuencia de los datos de las variables es potencial en mostrar que la subordinación de las variables con el modelo tratado estaría dado por el valor estadístico de $p_valor = 0,135$ frente al α igual 0.05. Por lo consiguiente la prueba y las derivaciones explican la dependencia de una de la variable con respecto a la otra.

Tabla 10

Estimación de parámetro de la satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[frec. del cons = 1]	-1,796	,264	46,365	1	,000	-2,313	-1,279
	[frec. del cons = 2]	,418	,233	5,225	1	,003	-,038	,875
Ubicación	[sat. del serv. com=1]	-1,793	,658	7,425	1	,006	-3,083	-,503
	[sat. del serv. com=2]	-,760	,278	7,501	1	,006	-1,304	-,216
	[sat. del serv. com=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Con respecto a tabla presentada se visualiza que la satisfacción del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes en Untels 2019. Ya que los porcentajes de resultados Wald de la satisfacción del servicio del comedor es igual 46,365 que fue mayor a 4 (Punto de Corte), así mismo tiene una significancia de $0,000 < \alpha: 0,001$ motivo suficiente para anunciar la aceptación de la hipótesis del investigador.

Revisión de hipótesis general

H0: no existe influencia de la satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019.

Ha: existe influencia de la satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019.

Tabla11

Pseudo coeficiente de determinación de variables

Cox y Snell	,450	Nagelkerke	,557	McFadden	,335
-------------	------	------------	------	----------	------

La tabla se visualiza que la muestra pseudo R cuadrado, indica dependencia en porcentaje en la satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica, en este sentido el coeficiente de Nagelkerke determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió a un 55,7% de la satisfacción del servicio del comedor en la Untels 2019

Tabla 12

Estimación de parámetro de la satisfacción del personal que brinda el servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Confianza al 95%	
							Limite inferior	Limite superior
Umbral	[frec del cons = 1]	-1,393	,211	43,434	1	,000	-1,808	-,979
	[frec del cons = 2]	,773	,194	15,831	1	,000	,392	1,153
Ubicación	[per brind serv=1]	-1,569	,718	4,775	1	,009	-2,977	-,162
	[per brind serv=2]	-,264	,251	5,110	1	,002	-,756	,227
	[per brind serv=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De la tabla presentada se visualiza que la satisfacción del servicio del personal que brinda en comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019. Siendo los porcentajes los resultados de Wald la satisfacción del servicio del comedor es igual 43,432 que fue mayor a 4 (Punto de Corte), así mismo tiene una significancia de $0,000 < \alpha: 0,001$ motivo suficiente para anunciar la aceptación de la de la hipótesis del investigador,

Revisión de hipótesis específica 1

H0: no existe influencia de satisfacción del personal que brinda el servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019.

Ha: existe influencia de la satisfacción del personal que brinda el servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019.

Tabla13

Pseudo coeficiente de determinación de variables de estudio

Cox y Snell	,424	Nagelkerke	,528	McFadden	,362
-------------	------	------------	------	----------	------

La tabla nos muestra que el pseudo R cuadrado indica dependencia en porcentaje de satisfacción del personal que brinda el servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels, en sentido el coeficiente de Nagelkerke determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió al 52,8% la satisfacción del personal que brinda el servicio en el comedor de la Untels 2019.

Tabla14

Estimación de parámetro de la satisfacción en el servicio del comedor de la ración alimenticia brinda en el servicio del comedor y la frecuencia del consumo de los estudiantes.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Confianza al 95% Límite	
							inferior	Límite superior
Umbral	[frec. del cons = 1]	-1,452	,288	25,403	1	,000	-2,017	-,887
	[frec. del cons = 2]	,869	,274	10,074	1	,002	,333	1,406
Ubicación	[rac. aliment=1]	-1,979	,468	17,906	1	,000	-2,895	-1,062
	[rac. aliment=2]	,117	,305	,148	1	,001	-,481	,715
	[rac. aliment=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De la tabla presentada se visualiza que la satisfacción de la ración alimenticia que brinda el comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019. Siendo los porcentajes de resultado Wald de la satisfacción del servicio del comedor es igual 25,403 que fue mayor a 4 (Punto de Corte), así mismo tiene una significancia de $0,000 < \alpha < 0,001$ motivo suficiente para anunciar la aceptación de la de la hipótesis del investigador.

Revisión de hipótesis específica 2

H0: no existe influencia de satisfacción de ración alimenticia en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019.

Ha: existe influencia de la satisfacción de la ración alimenticia en la frecuencia del consumo de los estudiantes en la Untels 2019.

Tabla15

Pseudo coeficiente de determinación de variables de estudio

Cox y Snell	,511	Nagelkerke	,627	McFadden	,456
-------------	------	------------	------	----------	------

En tabla se muestra pseudo R cuadrado que indica la dependencia en el porcentaje de la ración alimenticia que brinda el servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels, en sentido el coeficiente de Nagelkerke determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió a un 62,7% de la satisfacción del de la ración alimenticia que brinda el servicio del comedor en la Untels 2019.

Tabla16

Estimación de parámetro de la satisfacción de las instalaciones que brinda el servicio del comedor y la frecuencia del consumo de estudiantes.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[frec. del cons = 1]	-1,782	,284	39,293	1	,000	-2,339	-1,225
	[frec. del cons = 2]	,453	,256	3,139	1	,003	-,048	,954
Ubicación	[de las inst=1]	-1,412	,382	13,687	1	,000	-2,160	-,664
	[de las inst=2]	-,458	,302	2,298	1	,001	-1,050	,134
	[de las inst=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De la tabla presentada se visualiza que la satisfacción de las instalaciones que brinda el comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels. Los porcentajes de resultado Wald de la satisfacción del servicio del comedor es igual 39,293 que fue mayor a 4 (Punto de Corte), así mismo tiene una significancia de $0,000 < \alpha < 0,001$ motivo suficiente para anunciar la aceptación de la de la hipótesis del investigador.

Revisión de hipótesis específica 3

Ho: no existe influencia en satisfacción de instalaciones del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019.

Ha: existe influencia de la satisfacción de las instalaciones del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes en la Untels 2019.

Tabla 17

Pseudo coeficiente de determinación de variables de estudio

Cox y Snell	,460	Nagelkerke	,568	McFadden	,409
-------------	------	------------	------	----------	------

La tabla nos muestra pseudo R cuadrado que indica dependencia en porcentaje en la satisfacción en las instalaciones del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels, en sentido el coeficiente de Nagelkerke determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió al 56,8% de la satisfacción de las instalaciones del comedor en la Untels 2019.

Tabla 18

Estimación de parámetro de la satisfacción de la atención que ofrece el servicio del comedor y la frecuencia del consumo de los estudiantes

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[frec del cons = 1]	-1,782	,284	49,293	1	,000	-2,339	-1,225
	[frec del cons = 2]	,453	,256	3,139	1	,016	-,048	,954
Ubicación	[Atenc_ofrec=1]	-1,412	,382	13,687	1	,000	-2,160	-,664
	[Atenc_ofrec=2]	-,458	,302	2,298	1	,010	-1,050	,134
	[Atenc_ofrec=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De la tabla presentada se visualiza que la satisfacción de la atención que brinda el comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019. En cuanto a los porcentajes de resultados Wald de la satisfacción del servicio del comedor es igual 49,293 que fue mayor a 4 (Punto de Corte), así mismo tiene una significancia de $0,000 < \alpha: 0,001$ motivo suficiente para anunciar la aceptación de la de la hipótesis del investigador.

Revisión de hipótesis específica 4

Ho: no existe influencia en atención del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels 2019.

Ha: existe influencia de la satisfacción de la de la atención que ofrece en el comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes en la Untels 2019.

Tabla 19

Pseudo coeficiente de determinación de variables de estudio

Cox y Snell	,560	Nagelkerke	,668	McFadden	,499
-------------	------	------------	------	----------	------

La tabla se observa que el pseudo R cuadrado indica la dependencia en porcentaje en la satisfacción en la atención que ofrece el comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels, en sentido el coeficiente de Nagelkerke determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió al 66,8% de la satisfacción de la atención del comedor en la Untels 2019.

IV. DISCUSIÓN

La investigación cuyo título es “La satisfacción del Servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los Estudiantes de la Untels 2019”, tuvo como objeto determinar la satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los Estudiantes de la Untels 2019. Estudio de enfoque cualitativo, correlacional causal, de diseño no experimental transeccional, dicha investigación obtuvo como herramienta el cuestionario y base de datos del registro electrónico de consumo del estudiante al comedor; dichos datos se analizaron con la estadística de regresión logística ordinal puesto que los datos fueron no paramétricos a consecuencia de contar con datos o paramétricos. De los resultados descriptivos con respecto a los estudiantes de la Untels el 68.09% no recibieron la beca alimentaria y el 31.91% si recibieron beca alimentaria debido a su condición económica previa evaluación respectivamente. Dichos resultados hacen referencia de comparación con los que determinaron Cayatopa y Mera (2016); nos refiere la relación existente de las estrategias de servicios y satisfacción del cliente del restaurante de alimentos, donde mencionan que dicho estudio se inicia por las deficiencias que existían en la insatisfacción del personal, bajas remuneraciones y selección de personal. Teniendo como resultado las mejoras de la atención y la satisfacción de los comensales, obteniendo compromisos de mejoras continuas.

Este resultado conduce a que muchos estudiantes recurren con sus propios recursos a consumir sus alimentos al comedor, por lo tanto está obligado a pagar y también esperan que los servicios sean de acuerdo a sus expectativas de sus necesidades. Con respecto a las edades de los estudiantes de la Untels que asisten al comedor el 56.17% tienen entre los 17 y 20 años, el 41.28% tienen entre los 21 y 25 años y el 2.55% tienen de 26 a más años de edad. De los alumnos de la Untels que asisten al comedor la gran mayoría están entre los 17 y 20 años de edad. El resultado se hace evidente que los estudiantes que más asisten son los que están en los ciclos inferiores; así mismo se hace evidente que los que más asisten son los estudiantes que están en la especialidad de ingeniería con el 36,6%. Dicho resultado se contrasta con los resultados de Pialó (2015) quien hizo su referencia como resultado global promedio del nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, sobre consumo de alimentos de los restaurantes, mostraron como resultados no muy aceptables en la mayoría, lo cual ha indicado que existe un alto nivel de insatisfacción en los estudiantes sobre la oferta alimentaria y el servicio.

Otro de los resultados descriptivos con más porcentaje conseguidos fue de la totalidad de los estudiantes que el 66,4% de los encuestados afirmaron que se sienten satisfechos, el 48,5% acuden con regular frecuencia, en los resultados contingente se hace mención que el 29,4% de los encuestados afirmaron que el nivel del servicio del comedor presenta un nivel muy satisfecho cuando el nivel de consumo se hace con un nivel de menos frecuencia y el 4,3% de los estudiantes afirman que el nivel de satisfacción es de poco satisfecho frente a un consumo de poca frecuencia. En ese contexto descriptivo, otro de los resultados es que del total de los estudiantes de la Untels que asisten al comedor el 27,23% pertenecen al sexo femenino y el 72,77% son masculinos. Las estudiantes son las que solicitan una atención más adecuada, que los servicios tengan las cualidades de higiene y limpieza sobre todo el trato adecuado de los servidores del comedor. Estos resultados hacen evidencia que los servicios del comedor se ubica en el nivel moderado de satisfacción con tendencia a tener mayor asistencia de estudiantes; dicho resultado se aproxima a los resultados de Angulo, Castro, Jiménez, Mora, Villalobos y Zamora (2016), refiere en su estudio que los estudiantes perciben los servicios de alimentación que cuentan con infraestructura adecuada, oferta variada y saludable en un buen proceso de producción y distribución de alimentos que garantizan la calidad e inocuidad. Teniendo como resultados que la mayoría de usuarios menciono que la calidad es buena, siendo las dimensiones de confiabilidad y garantía las mejores calificadas y la empatía fue la más baja, este resultado ayudo a crear normativas que regulen aspecto que permitan ofrecer una calidad de servicio de excelencia

Con respecto a la respuesta de la revisión de hipótesis general, el resultado pseudo R cuadrado a indicado la dependencia en porcentaje de satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels, en ese sentido el coeficiente de Nagelkerke determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo del comedor se debió a un 55,7% de la satisfacción del servicio del comedor de la Untels 2019. Es tan evidente que todo cliente sea un estudiante o cualquier persona natural si siente satisfacción de los servicios seguirá confiando en la organización que brinda el servicio, en este caso se hace referencia al comedor de la Universidad mencionada. De acuerdo al resultado presentado el 44,3% aún no consigue la confianza de los estudiantes que constituye una cantidad importante. Dicho estudio se compara con el estudio de Peñuñuri, Guzmán, Carrillo y Velasco (2017) en la investigación que realizó de

satisfacción de los requerimientos alimenticios de los alumnos en sus diferentes comedores y cafeterías, tuvo como resultados que 48 % perciben el servicio bueno, el 37% normal, 11 % muy bueno, 4% malo y una sola persona como muy malo, donde se dio como conclusión planteadas en capacitar al personal de servicio, rapidez en la atención por la venta y entrega del servicio, supervisar los procesos, entre otros.

Con fines de dar respuesta al problema específico 1, se confirma la hipótesis 1, donde el resultado pseudo R cuadrado a aceptado la dependencia en porcentaje a la satisfacción del personal que brinda el servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels, en sentido el coeficiente de Nagelkerke determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió a un 52,8% de la satisfacción del personal que brindó el servicio del comedor de la Untels 2019. Este resultado muestra la gran importancia que tiene la atención y el trato de los servidores que atienden el comedor, es importante tener en cuenta la capacitación al personal para que efectivice su trabajo. Dicho resultado hace referencia los estudios López (2018) realizó una investigación para evidenciar la insuficiencia de capacitación y motivación por parte de la empresa hacia su personal de servicio de alimentos, siendo un estudio cualitativo y utilizando como instrumento la entrevista para tener conocimiento de cada persona que labora en dicho servicio; los resultados fueron de gran ventaja competitiva para su empresa.

Para dar respuesta a la pregunta 2 del estudio, se conforma la hipótesis 2, donde el pseudo R cuadrado permitió demostrar la dependencia en porcentaje de la ración alimenticia que brindó el servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels, el coeficiente de Nagelkerke determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió a un 62,7% de la satisfacción de la ración alimenticia que brindó el servicio del comedor de la Untel. Este resultado se compara con los consecuencias de investigación de Pari y Llihua (2015) en dicha investigación el objetivo principal es establecer la composición calórica- proteica media del desayuno y almuerzo en comparación a la propuesta técnica nutricional y el nivel de satisfacción sobre servicio del comedor en los comensales de la sede central de la Universidad Nacional de Huancavelica; teniendo como resultado que el aporte calórico- proteico del desayuno y almuerzo de los comensales del comedor no se adecuan en su mayoría a las programaciones dosificadas, en cuanto al componente de satisfacción del

personal más del 50 % de encuestados indican tener un nivel de satisfacción media en relación al personal que brinda el servicio, dieta alimentaria e instalaciones.

Seguidamente, con respecto a la respuesta de la tercera pregunta hace mención el resultado pseudo R cuadrado que ha indicado la dependencia en porcentaje de la satisfacción de las instalaciones del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels, en sentido el coeficiente Nagelkerke determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió al 56,8% de la satisfacción de las instalaciones del comedor de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2019. Se hace evidente que una de las posibilidades de tener mayor frecuencia de clientes es contar con una infraestructura atractiva, este resultado puede compararse con lo que determinó Cáceres, Gamboa y Velasco (2018), nos mencionan que los servicios de alimentación que están dentro de las universidades son ambientes excelentes para promocionar hábitos de vida saludable; el objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de alumnos universitarios beneficiarios del programa de alimentación institucional y sus factores asociados, donde los resultados obtenidos fueron que los estudiantes que realizan actividad física regular y son jefe de familia tienen mayor percepción de satisfacción sobre el servicio de alimentos.

Finalmente el resultado pseudo R cuadrado indica la dependencia en porcentaje la satisfacción de atención que ofrece el comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels, en sentido el coeficiente de Nagelkerke determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió al 66,8% de la satisfacción de la atención del comedor de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2019. Tal como hace referencia Peña (2017), se refiere a los factores asociados y su relación a la satisfacción de los alumnos que utilizan el servicio de bienestar de la Universidad Nacional Agraria De La Selva, que ofrece servicios como: comedor, residencia, servicio de tóxico, odontológico y deportivo. En conclusión se afirma que la variable factores como cantidad o diversidad de servicios, calidad, higiene y equipos e infraestructura asociados al servicio de bienestar universitario no están relacionados a la satisfacción de los estudiantes. Manteniendo la relación es únicamente con los servicios del comedor universitario y servicios de residencia, donde existe un buen servicio; más no de los demás servicios que presta la institución estudiantil, asimismo se hace mención Loarte (2017), el autor concluyó que existe una relación entre el proceso de servicio buffet,

elementos de entrada, transformación y salidas en relación con la satisfacción del cliente en las áreas de alimentos y bebidas de los hoteles Ferre, que cuenta dos en Lima y dos en cuzco; asimismo; Dávila, Martínez y Robleto (2015) en el presente investigación se realizó un encuesta de valoración del servicio de alimentación de los estudiantes de la sede central del Recinto Universitario Rubén Darío de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, tuvo como objetivo dar a conocer las opiniones y percepciones del servicio de alimentación, donde tuvieron como resultados la rapidez de atención a los comensales percibidos de manera negativa; las normas de higiene personal en el momento de servir los alimentos está siendo percibido de manera positivamente por una mayoría, otros elementos se apreció positivamente que son los componentes: calidad de los alimentos, condiciones del inmobiliario y estructura física del comedor.

V.- CONCLUSIONES

Primera

Comprobado la determinación del objetivo general se llegó a la conclusión que la satisfacción del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes, ello lo reconoce el coeficiente de Nagelkerke del pseudo R cuadrado que determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió a un 55,7% de la satisfacción del servicio del comedor de Untels.

Segunda

Comprobado la determinación del objetivo específico 1, se llegó a la conclusión que la satisfacción del personal que brinda el servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes, ello lo reconoce el coeficiente de Nagelkerke del pseudo R cuadrado que determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió a un 52,8% de satisfacción del personal que brinda el servicio en el comedor de la Untels.

Tercera

Comprobado la determinación del objetivo específico 2, se llegó a la conclusión que la satisfacción de la ración alimenticia que brinda el servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes, ello lo reconoce el coeficiente Nagelkerke del pseudo R cuadrado que determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió que un 62,7% de la satisfacción de la ración alimenticia que brinda el servicio del comedor de la Untels.

Cuarta.

Comprobado la determinación del objetivo específico 3, se llegó a la conclusión que las instalaciones del comedor influyen en la frecuencia del consumo de los estudiantes, ello lo reconoce el coeficiente Nagelkerke del pseudo R cuadrado que determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió a un 56,8% de la satisfacción de las instalaciones del comedor que brindó el servicio del comedor de la Untels.

Quinta

Comprobado la determinación del objetivo específico 4, se llegó a la conclusión que la atención que ofrece el comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes, ello lo reconoce el coeficiente de Nagelkerke del pseudo R cuadrado que determinó que la inestabilidad de la frecuencia del consumo al comedor del estudiante se debió a un 66,8% de la satisfacción de la atención que ofrece que brindó el servicio del comedor de la Untels.

VI.- RECOMENDACIONES

Primera:

Se sugiere a los directivos de la Universidad a cargo del funcionamiento del comedor, que es de mucha importancia el espacio físico el cual debe ser adecuado y amplio en cuanto a la infraestructura bien atractiva, estimulante y motivadora para el comedor universitario, para que los estudiantes se sientan cómodos y puedan sentirse satisfechos de los servicios alimenticios del comedor que brinda dicha institución.

Segunda:

El trato, la presentación, así como la forma de atención del personal es trascendental para lograr la confianza del cliente, razón por el cual el personal que dará los servicios debe estar altamente capacitados por profesionales en temas de alimentación y aseguramiento de calidad de alimentos, en ese sentido se recomienda que dicha institución con el personal del área correspondiente, la Oficina de Bienestar Universitario capacitar de manera anticipada a todos los trabajadores sobre todo en aspectos de cortesía, trato al cliente y uso y de ofrecer buenos modales.

Tercera

Mejorar la ración alimentaria para aumentar el porcentaje de alumnos que frecuentan en dicho servicio, para que se sientan la confianza del servicio brindado por la institución. Y a la vez realizar una encuesta de los horarios que llevan los estudiantes de dicha institución que también puede ser una de los factores que no pueden frecuentar en su consumo de alimentos. Ante ello se hace mención como recomendación a los administradores del comedor universitario mejorar cada día los alimentos brindados siendo nutritivos y balanceados para su requerimiento de acuerdo a su edad y las funciones que realizan, cumpliendo a su vez con el rol programado de menús.

Cuarta

En todo servicio que se ofrece los valores agregados son estrategias que puede tener resultados eficientes para alcanzar la confianza, permanencia de los clientes, en este caso el ofrecer una atención agregada a lo acostumbrado, en ese sentido se recomienda poner más

atención a los estudiantes con valores agregados y así cuidar su fidelidad del servicio que se les presta.

Referencias

- Álvarez,R,& Aguirre, J. (2015).*Satisfacción con los Servicios de Alimentación: Propuesta de medición y aplicación en una Universidad de Costa Rica* (tesis doctoral).Universidad de San Marcos. Costa Rica. Recuperado de file:///C:/Users/casa/Downloads/Dialnet-SatisfaccionConLosServiciosDeAlimentacion-5524162%20(3).pdf
- Angulo,K., Castro,T.,Jiménez,K.,Mora,M., Villalobos,K. yZamora,M. (2016).*Calidad de los Servicios de alimentación de la Sede Rodrigo Facio de La Universidad de Costa Rica según la experiencia de usuarios*(tesis de licenciatura).Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Recuperado de file:///C:/Users/casa/Downloads/40202%20(2).pdf
- Boletín de calidad y gestión (2011). Recuperado de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html
- Crosby, P. (2001) “*Satisfaction y calidad*” <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.com/p/philip-crosby.html>
- Cáceres, Gamboa y Velasco (2018, 08 de octubre).Satisfacción de estudiantes universitarios frente a un servicio de alimentación institucional y sus factores asociados. *Nutrición Clínica Dietética hospitalaria*. Recuperado de<https://revista.nutricion.org/PDF/CACERES.pdf>
- Carlessi, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*”. Universidad Ricardo Palma -2018-Perù. Recuperado de: file:///C:/Users/casa/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf
- Cayatopa,E & Mera,E (2016). *Estrategias de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante Caporal Parrillas S.A.C., Carabayllo 2015*(tesis de insuficiencia profesional). Universidad Las Américas. Lima. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/115>
- Cowel D. (1984). ”*The Marketing of services*”. London: Heinemann.
- Dávila,Martínez y Robleto, M. (2016). *Valoración de parte de los usuarios del servicio de alimentación que brinda el comedor central de la UNAN-Managua, en el periodo*

- Julio-Noviembre 2015*(Monografía de grado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Nicaragua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/9138/1/98452.pdf>
- Diccionario Enciclopédico (1978). Lexis 22. Tomo 19 (p. 9342). Editorial Círculos de Lectores.
- Dos,M (2016, 04 de Mayo).Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén.Educación superior ANUIES. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Dukta A. (1998) *Manual de American Marketing Association para la satisfacción del cliente*. Ediciones Granica S.A. Barcelona . España
- Edición. Recuperado de partir <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/MINEDU/5716/Informe%20bienio%20sobre%20la%20realidad%20universitaria%20Peruana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- FAO. 1992. Realización de Encuestas Nutricionales en pequeña escala. Manual de campo Roma. Nutrición y Agricultura N°5. Recuperado de https://archive.org/details/bub_gb_Tb-kRdZrgIAC/page/n7/mode/2up
- Ferrer, J. (2010). *Conceptos básicos de metodología de la investigación*. Recuperado de:<http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>
- Fuentes, E. (2015).*Análisis de la satisfacción del consumo alimenticio de los estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Universidad de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5401/1/T-UCSG-POS-MGM-4.pdf>
- Galano A.(1993). *Calidad Total: clave estratégicos para la competitividad de la Empresa*. Ediciones Diaz Santos S.A. . Madrid.
- Gimeno, B. (2010). *Aplicación del índice Europeo de satisfacción del cliente* (Proyecto final de carrera).Universidad de Zaragoza. España. Recuperado de<https://zaguan.unizar.es/record/4983/files/TAZ-PFC-2010-156.pdf>
- Gosso, F., (2008) *“Hipersatisfacción del Cliente”*- Panorama Editorial.1era edición-México.

- Grönroos, Ch.(1990) *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios* (pp. 27-28). Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: McGrawHill.
- Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá (2006). *Manual de Instrumento de Evaluación dietética(Nº165)*.Guatemala. Publicación INCAP. Recuperado de [file:///C:/Users/casa/Downloads/Manual%20de%20instrumentos%20de%20evaluacion%20dietetica%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/casa/Downloads/Manual%20de%20instrumentos%20de%20evaluacion%20dietetica%20(2).pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informáticas. *Encuesta Nacional de Egresados universitarios y universidades*, 2014. Octubre 2014. Lima Recuperado de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1298/Libro.pdf
- Kotler,P&Armstrong,G. (2003).*Fundamentos de Marketing*. Ciudad de México. México: Pearson Educación.
- Kotler,P (2001).Dirección de Mercadotecnia. Ciudad de México. México: Pearson Educación.
- Kotler, P &Keller, K (2012).*Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Loarte, C. (2017). *Proceso de servicio buffet y la satisfacción de clientes en el área de alimentos y bebidas en cuatro hoteles tres estrellas de la Cadena Ferre del 2017*(tesis de Licenciatura).Universidad Ricardo Palma. Lima. Recuperado de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2102/TUR_T030_45326306_T%20Loarte%20Pachao%2c%20Carlos%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, D. (2018).*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* (tesis de Magíster).Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Lovelock,Ch.(2004). *La Administración de Servicios*. México: Pearson Educación.

- Méndez, J. (2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*” Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- OMS (s.f). *Consejos de la OMS para una dieta saludable en este 2019*”. Recuperado de <https://www.eurekaciencia.com/salud/nutricion/consejos-de-la-oms-para-una-dieta-saludable-en-este-2019/>
- Pari,L.&Lihua, K. (2015).*Composición de dietas y nivel de satisfacción sobre servicio del comedor en estudiantes, sedé central universidad nacional de Huancavelica, 2015*(Tesis de licenciatura).Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. Recupera de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/446/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200052.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña,X.(2017).*Factores asociados a la satisfacción de los servicios de bienestar universitario en los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva 2015*(Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1134>
- Peñuriri,A.,Guzman, P.,Carrillo, R.,y Velasco, R. (2017,05 de febrero). Percepción de la calidad del servicio de un comedor estudiantil universitario. *Revista de Investigadores Sociales*. Recuperado de https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/research_journal/investigaciones_sociales/journal/vol3num9/Revista_de_Investigaciones_Sociales_V3_N9_3.pdf
- Pino,L.&Bejar,S.(2008, octubre-diciembre).Aspecto generales de la gestión en un servicio de alimentación. *Revista de Nutrición*. Recuperado de https://www.iidenut.org/pdf_revista_tec_libre/Renut%206/RENUT%202008%20TEC_6_248-255.pdf
- Porca, C., Tejera. C., Bellido,V.,García,J. y Bellido, D. (2016,02 de diciembre).Nuevo enfoque en la valoración de la ingesta dietética. *Revista Clínica en Medicina*. Recuperado de <http://www.aulamedica.es/nutricionclinicamedicina/pdf/5040.pdf>
- Raffino, M. (22 de junio, 2020).*Concepto de Frecuencia*. Recuperado de <https://concepto.de/frecuencia/>
- Ramírez, I.,Denova,E.,Rodríguez,S.,Jiménez,A, y Shamah, T. (2015,octubre).Resultados de la evaluación del método de frecuencia de consumo de alimentos. *Revista archivos*

nutrición. Recuperado de <https://www.alanrevista.org/ediciones/2015/suplemento-1/art-225/>

Ruiza, M.; Fernández, T. y Tamaro, E. (2004). Biografía de Kaoru Ishikawa. *En Biografías y vidas. La Enciclopedia biográfica en línea*. Barcelona (España). Recuperado de <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/i/ishikawa.htm>

Perez, R., Carmen; Aranceta, J. ; Salvador, G. ; Varela, G. (2015) *Método de frecuencia de consumo alimentario*. Recuperado de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-150109>

Pèrez, C., Aranceta, J., Salvador, G. y Varela, G. (2015, marzo). Método de Frecuencia de consumo alimentario. *Revista Spanih Journal de community Nutrition*. Recuperado de <http://www.renc.es/imagenes/auxiliar/files/RENC2015sup11FFQ.pdf>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (2ª ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.

Sandhusen L. Richard (2002) *“Mercadotécnica”*. Primera Edición. Compañía Editorial Continental. Pág. 385.

Setò, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Editorial ESIC. Madrid: España. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA53&lpg=PA53&dq=administracion+satisfaccion+del+cliente+autotesi&source=bl&ots=Pk21fQfU-k&sig=ACfU3U3sdKs1WGHuOOfmqJ2HHua7tT8z0Q&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj7_8_E84XrAhWod98KHRtLB7QQ6AEwEHoECAkQAQ#v=onepage&q=administracion%20satisfaccion%20del%20cliente%20autotesi&f=false

Sunedu (2017). Informe Bienal: *“Sobre la realidad universitaria Peruana”*. 1era.

Tejada, B.D. (2016). *Administración de servicios de alimentación y nutrición. Perspectivas En Nutrición Humana*. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/nutricion/article/view/324669>.

Terràdez M. (2001) “Frecuencias léxico al español coloquial: análisis cuantitativo y cualitativo. *Revista cuaderno de filología- Universidad de Valencia* (p. 43).

Ucha, F. (2013). Calidad de servicio. Recuperado a partir de: <https://definicionabc.com/ciencia/frecuencia/php>.

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil". Recuperado de [http://repositorio.
ucsg.edu.ec/handle/3317/5401](http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5401)

Universidad de Costa Rica(2018) *Según la Experiencia de los Usuarios* Recuperado de [file:///C:/Users/casa/Downloads/40202%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/casa/Downloads/40202%20(1).pdf)

ANEXOS

Anexo 3. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método	Población, muestra y muestreo																																																																															
<p>Problema principal: ¿Cómo influye la Satisfacción del servicio del Comedor en la frecuencia de consumo de los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2019?</p> <p>Problemas específicos: Problema específico 1 ¿La satisfacción con el personal del comedor influye en la frecuencia de consumo de los estudiantes de la Untels?</p> <p>Problema específico 2 ¿La satisfacción con la dieta alimenticia del</p>	<p>Objetivo general: Determinar la influencia del servicio del comedor en la frecuencia de consumo de los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1 Los objetivos específicos fueron si: Primero, determinar si la satisfacción con el personal del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la UNTELS</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar si la</p>	<p>Hipótesis general: Existe influencia de la satisfacción del servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1 La hipótesis específica primero será a saber si: La satisfacción con el personal del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>escala</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Personal que brinda el servicio</td> <td>Trato del personal</td> <td>1</td> <td>Muy bueno (4)</td> <td>Poco satisfecho (16-32)</td> </tr> <tr> <td>Presentación del personal</td> <td>2</td> <td>Buena (3)</td> <td>Satisfecho (33-48)</td> </tr> <tr> <td>Conducta de empatía</td> <td>3</td> <td>Regular (2)</td> <td>Muy satisfecho (49-64)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Ración alimenticia</td> <td>Tiempo de espera en el servicio</td> <td>4</td> <td>Mala (1)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Presentación de la charola</td> <td>5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sazón de la preparación</td> <td>6</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Variedad del menú</td> <td>7</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Instalaciones</td> <td>Limpieza del comedor</td> <td>8</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estado y limpieza de la vajilla</td> <td>9</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Adecuada ubicación del mobiliario</td> <td>10</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Servicio en el comedor</td> <td>Las mesas cómodas y de gran tamaño</td> <td>11</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>La silla es cómoda y suficiente los suficientes</td> <td>12</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>La infraestructura son acogedores</td> <td>13</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">De la atención que ofrece</td> <td>Atención por orden de llegada</td> <td>14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de los menús de la semana</td> <td>15</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ofrecimiento de refresco extra</td> <td>16</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Ítems	escala	Niveles y rangos	Personal que brinda el servicio	Trato del personal	1	Muy bueno (4)	Poco satisfecho (16-32)	Presentación del personal	2	Buena (3)	Satisfecho (33-48)	Conducta de empatía	3	Regular (2)	Muy satisfecho (49-64)	Ración alimenticia	Tiempo de espera en el servicio	4	Mala (1)		Presentación de la charola	5			Sazón de la preparación	6			Variedad del menú	7			Instalaciones	Limpieza del comedor	8			Estado y limpieza de la vajilla	9			Adecuada ubicación del mobiliario	10			Servicio en el comedor	Las mesas cómodas y de gran tamaño	11			La silla es cómoda y suficiente los suficientes	12			La infraestructura son acogedores	13			De la atención que ofrece	Atención por orden de llegada	14			Cumplimiento de los menús de la semana	15			Ofrecimiento de refresco extra	16			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Ítems</th> <th>Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Se medirá Por un semestre académico (contabilizando por día)</td> <td>Se acudirá al registro de asistencia al comedor</td> <td>Se hallará de acuerdo al número de veces que ingresó el estudiante al comedor para consumir Los intervalos se hallarán entre niveles Mucha frecuencia frecuente Poco frecuente</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Ítems	Rangos	Se medirá Por un semestre académico (contabilizando por día)	Se acudirá al registro de asistencia al comedor	Se hallará de acuerdo al número de veces que ingresó el estudiante al comedor para consumir Los intervalos se hallarán entre niveles Mucha frecuencia frecuente Poco frecuente	<p>Tipo Básica</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Nivel Descriptivo Explicativo</p> <p>Diseño No experimental Transversal</p> <p>Población, muestra y muestreo La población está conformada por 600 estudiantes. Muestra probabilística de 235 estudiantes de la Untels Muestreo: Aleatorio simple</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas: Encuesta Instrumento: cuestionario. Registro de ingreso</p>
			Dimensión	Indicadores	Ítems	escala	Niveles y rangos																																																																														
Personal que brinda el servicio	Trato del personal	1	Muy bueno (4)	Poco satisfecho (16-32)																																																																																	
	Presentación del personal	2	Buena (3)	Satisfecho (33-48)																																																																																	
	Conducta de empatía	3	Regular (2)	Muy satisfecho (49-64)																																																																																	
Ración alimenticia	Tiempo de espera en el servicio	4	Mala (1)																																																																																		
	Presentación de la charola	5																																																																																			
	Sazón de la preparación	6																																																																																			
	Variedad del menú	7																																																																																			
Instalaciones	Limpieza del comedor	8																																																																																			
	Estado y limpieza de la vajilla	9																																																																																			
	Adecuada ubicación del mobiliario	10																																																																																			
Servicio en el comedor	Las mesas cómodas y de gran tamaño	11																																																																																			
	La silla es cómoda y suficiente los suficientes	12																																																																																			
	La infraestructura son acogedores	13																																																																																			
De la atención que ofrece	Atención por orden de llegada	14																																																																																			
	Cumplimiento de los menús de la semana	15																																																																																			
	Ofrecimiento de refresco extra	16																																																																																			
Indicador	Ítems	Rangos																																																																																			
Se medirá Por un semestre académico (contabilizando por día)	Se acudirá al registro de asistencia al comedor	Se hallará de acuerdo al número de veces que ingresó el estudiante al comedor para consumir Los intervalos se hallarán entre niveles Mucha frecuencia frecuente Poco frecuente																																																																																			

<p>servicio del comedor influye en la frecuencia de consumo de los estudiantes de la Untels?</p> <p>Problema específico 3 ¿La satisfacción con la limpieza del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels?</p> <p>Problema específico 4 ¿La satisfacción con la atención que ofrece el servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels?</p>	<p>satisfacción con la ración alimenticia del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar si la satisfacción con la limpieza del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar si la satisfacción con la atención que ofrece el servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels.</p>	<p>Hipótesis específica 2 La satisfacción con la ración alimenticia del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels</p> <p>Hipótesis específica 3 La satisfacción con la limpieza del servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels</p> <p>Hipótesis específica 4 La satisfacción con la atención que ofrece el servicio del comedor influye en la frecuencia del consumo de los estudiantes de la Untels.</p>		<p>a los estudiantes al comedor.</p> <p>Validación y confiabilidad de Instrumento Validez: Juicio de expertos Confiabilidad: Alfa de Cronbach, previa encuesta piloto.</p>
--	---	---	--	---

Anexo 4. Encuesta de Satisfacción del servicio del comedor de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Sí No Beca alimentaria: No Sí

Sexo: F M EDAD: _____

Carrera Profesional: _____

1.- ¿Cuántas veces consume en el comedor?

- a) 1-2 veces/ semana b) Diario

2.-SERVICIO DEL COMEDOR: Marque con "X", solo una respuesta

Nº	ÍTEM	ESCALAS			
Dimensión: Personal que brinda el servicio					
	Trato del personal				
	Presentación del personal				
	Conducta de empatía				
Dimensión: Ración alimenticia					
	Tiempo de espera en el servicio				
	Presentación de la charola				
	Sazón de la preparación				
	Variedad del menú				
Dimensión: Instalaciones (infraestructura y mobiliario)					
	Limpieza del comedor				

	Estado y limpieza de la vajilla				
	Adecuada ubicación del mobiliario				
Dimensión: Servicio en el comedor					
	Las mesas Cómodas y de gran tamaño				
	La infraestructura son acogedores				
Dimensión: De la atención que ofrece					
	Atención por orden de llegada				
	Cumplimiento de los menús de la semana				
	Ofrecimiento de refresco extra				

Anexo 5. Base de datos de la Muestra

Nº	Fre	Sexo 1.Mujer 0.Varon	Edad	Carrera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	24	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2
2	91	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
3	182	1	1	4	3	4	3	2	1	3	2	3	4	3	1	3	2	3	2
4	102	0	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
5	176	0	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	155	1	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3
7	187	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	152	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
9	171	1	2	4	3	3	2	2	1	4	2	3	3	2	1	4	2	3	4
10	58	1	1	1	3	4	3	2	1	2	2	3	4	3	1	2	2	3	3
11	185	1	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
12	79	1	2	1	3	4	3	2	1	3	1	3	4	3	1	3	1	3	2
13	96	1	1	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	2
14	206	0	2	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
15	184	1	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
16	170	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
17	148	1	1	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2
18	205	0	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
19	15	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
20	60	1	2	1	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2
21	138	1	1	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4
22	141	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
23	71	1	2	1	3	4	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
24	114	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
25	134	1	1	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3
26	147	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
27	2	1	1	1	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	3
28	5	1	1	1	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
29	66	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
30	153	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	68	1	1	1	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	2	1	3	2
33	43	1	1	1	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2
34	78	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1
35	31	0	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
36	124	1	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
37	11	1	1	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4
38	101	0	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
39	151	1	1	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
40	85	1	1	1	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3

41	214	1	1	5	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	1
42	198	1	1	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3
43	227	1	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
44	12	1	2	1	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	2	4	2	3	3
45	207	1	1	5	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3
46	16	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
47	116	1	2	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
48	103	0	1	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
49	54	1	2	1	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3
50	210	1	2	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
51	203	0	1	5	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4
52	8	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2
53	132	0	1	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	1
54	192	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	228	1	2	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
56	235	0	2	5	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4
57	67	1	1	1	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2
58	107	0	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3
59	30	1	2	1	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3
60	163	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
61	189	1	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
62	44	1	1	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
63	94	1	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
64	186	0	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	3
65	213	1	2	5	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3
66	115	0	2	2	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2
67	173	1	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
68	27	1	2	1	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
69	109	1	1	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3
70	166	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2
71	201	0	1	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
72	144	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	224	0	2	5	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4
74	3	1	1	1	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	1	1	2	3	3
75	53	1	1	1	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3
76	125	0	1	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3
77	40	0	2	1	1	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2
78	77	1	2	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
79	39	1	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
80	73	1	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	2
81	81	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
82	208	0	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	150	1	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2
84	142	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

85	137	1	1	3	3	4	4	4	1	2	3	3	4	4	1	2	3	3	3
86	63	1	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
87	10	1	2	1	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	1	3	4	3	2
88	86	0	2	1	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4
89	32	1	1	1	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3
90	47	1	1	1	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
91	113	1	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
92	41	1	1	1	1	3	3	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3	1	3
93	222	0	2	5	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2
94	157	1	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
95	136	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2
96	174	1	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
97	6	0	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
98	34	1	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	100	1	1	2	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	2	3	2	4	3
100	51	0	1	1	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	2
101	82	1	1	1	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3
102	200	1	2	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	2	4	2	3	2
103	21	1	2	1	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2
104	87	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
105	219	0	1	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3
106	93	0	1	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2
107	188	1	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
108	199	1	1	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3
109	69	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	179	1	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
111	131	0	1	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
112	167	1	1	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3
113	229	0	1	5	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4
114	128	0	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
115	62	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	165	1	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2
117	194	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	177	1	1	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4
119	223	1	2	5	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3
120	225	0	1	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
121	159	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	9	1	2	1	2	3	3	1	2	1	4	2	3	3	2	1	4	2	3
123	22	1	2	1	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
124	25	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4
125	26	1	1	1	3	4	3	2	1	2	2	3	4	3	1	2	2	3	2
126	117	0	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
127	37	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
128	209	0	1	5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3

129	140	0	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	108	0	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
131	196	1	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
132	197	1	1	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4
133	70	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
134	149	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
135	14	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
136	45	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
137	230	1	1	5	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
138	57	1	1	1	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3
139	190	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
140	183	0	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
141	146	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	216	0	1	5	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4
143	118	0	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
144	178	1	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
145	220	0	1	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
146	36	1	1	1	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3
147	129	0	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	92	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	112	1	1	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4
150	123	0	1	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
151	49	1	2	1	4	4	3	2	1	2	2	4	4	3	1	2	2	4
152	126	0	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
153	226	1	2	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
154	38	1	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2
155	48	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
156	217	1	2	5	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	3	2
157	75	1	2	1	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	2	4	3	3
158	160	0	1	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
159	4	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2
160	33	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2
161	80	1	1	1	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4
162	104	1	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3
163	154	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
164	139	1	1	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3
165	231	1	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	232	0	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	130	1	1	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3
168	127	0	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
169	233	1	2	5	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3
170	193	1	1	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4
171	18	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1
172	106	1	1	2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4

173	211	0	1	5	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3
174	61	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	119	0	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3
176	162	1	1	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3
177	234	0	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	52	0	2	1	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2
179	105	1	1	2	3	3	4	4	1	4	4	3	3	4	1	4	4	3	4
180	28	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
181	56	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
182	110	0	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
183	221	1	1	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
184	64	0	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2
185	50	1	1	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4
186	55	0	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
187	156	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
188	204	0	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4
189	65	0	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
190	89	0	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
191	195	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	98	0	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3
193	72	1	2	1	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
194	120	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
195	122	0	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	145	1	1	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2
197	218	1	1	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
198	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
199	202	1	2	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
200	212	1	2	5	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4
201	76	0	1	1	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4
202	164	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
203	191	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
204	29	1	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
205	84	0	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3
206	7	1	2	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
207	59	1	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
208	133	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
209	158	0	1	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3
210	19	1	2	1	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4
211	99	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
212	175	0	1	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
213	13	1	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
214	74	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
215	111	0	1	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3
216	161	1	1	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2

217	23	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	
218	97	1	1	2	4	4	2	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
219	168	0	1	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3
220	121	1	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3
221	35	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
222	90	1	1	2	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	1	4	2	4	3
223	135	1	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2
224	181	1	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3
225	17	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	1
226	42	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	4
227	169	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
228	95	0	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
229	172	1	1	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
230	215	0	2	5	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3
231	20	1	1	1	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3
232	88	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
233	143	1	1	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
234	83	1	1	1	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3
235	180	1	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3

Anexo 6 : Base de datos de la prueba Piloto de la confiabilidad

Nº	Fre.	Sexo 1.Mujer 0.Varon	Edad	Carrera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	24	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2
2	91	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
3	182	1	1	4	3	4	3	2	1	3	2	3	4	3	1	3	2	3	2
4	102	0	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
5	176	0	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	155	1	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3
7	187	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	152	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
9	171	1	2	4	3	3	2	2	1	4	2	3	3	2	1	4	2	3	4
10	58	1	1	1	3	4	3	2	1	2	2	3	4	3	1	2	2	3	3

Anexo 7: Validez de expertos

Mensaje nuevo

Responder | Eliminar | Archivo | No deseado | Limpiar | Mover a | Categorizar

Favoritos

Elementos enviados 36

OBU Bienestar Universit... 1

Agregar favorito

Carpetas

Bandeja de entrada 1216

Re: SE SOLICITA LA VALIDEZ DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

AM Alejandro Menacho <alejandro.131071@gmail.com>
Mié 29/07/2020 10:23
Para: Usted

SU INSTRUMENTO TIENE LAS CONDICIONES, ES APLICABLE.
Dr. Alejandro Menacho Rivera
Docente Catedrático
Cel. 942664449

Favoritos

Elementos enviados 36

OBU Bienestar Universit... 1

Agregar favorito

Carpetas

Bandeja de entrada 1224

Correo no deseado 88

Borradores 3

Elementos enviados 36

Actualizar a Microsoft 365 con Características de Outlook Premium

Re: SE SOLICITA LA VALIDEZ DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

J JUAN ANGEL DIAZ TENA <jadiazt92@gmail.com>
Mié 5/08/2020 20:52
Para: Usted

Su instrumento tiene las condiciones, es aceptable.

Mg. Juan Angel Diaz Tena
Docente UNMSM
Celular 993265010

El mié., 5 ago. 2020 a las 15:19, YANET NANCY INGA ABAD (<YNJA2006@hotmail.com>) escribió:
Estimado Magister se le solicita la Validez de Instrumento enviado;

Por favor se solicita la validez de Instrumento a través de Juicio de experto

TEMA DE TESIS:
La Satisfacción del Servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los Estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2019

outlook.live.com/mail/u/INBOX/ID/AQMKADAWA1YWMAT01NRMCOINQA3ZCUWMAITMDAKAETAARAMEJMMUMEZRQQYHCY1Ggc

YouTube | Agar.io | Gmail | Iniciar sesión | Iniciar reunión - Zo...

Word TESIS YANET INGA.docx | Editar y responder | Descargar | Guardar en OneDrive

Modo de accesibilidad | Imprimir | Buscar | Lector inmersivo

Para la Lic. Yanet Nancy Inga Abad

Asunto: Validación del Instrumento que sustenta el TEMA DE TESIS:
La Satisfacción del Servicio del comedor en la frecuencia del consumo de los Estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2019

Habiendo revisado el Instrumento doy fe que está correcto y responde a los objetivos sobre el tema de investigación.

Dr. José Pastor Chávez Mego

Lima: 7/o8/20

Anexo 8: Carta de Presentación UCV y respuesta de Institución donde se efectuó el estudio.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 9 de junio de 2020
Carta P. 076-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

LICENCIADA
LIC. CLARA AMANCIA ARANDA MARTINEZ
Jefa
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a INGA ABAD, YANETH NANCY; identificada con DNI N° 10213707 y con código de matrícula N° 7002353360; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

SERVICIO DE ALIMENTACION EN SATISFACCION DE LOS COMENSALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador INGA ABAD, YANETH NANCY asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Villa El Salvador, 06 de agosto de 2020

CARTA N.º 004-2020-UNTELS-CO-P-OBU

Señor
Dr. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Jefe de la Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA - CAMPUS LIMA NORTE
Presente.-

ASUNTO : FACILIDADES PARA REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN EN LA UNTELS.


REF. : CARTA P. 076-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/JHNT

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez en virtud al documento de la referencia, pongo en conocimiento que, se le dará las facilidades del caso a INGA ABAD, YANETH NANCY con DNI N° 10213707 y código de matrícula N° 7002353360, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, a fin de que pueda realizar el trabajo de Investigación titulado "Servicio de Alimentación en Satisfacción de los comensales de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur".

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,




Prof. AMANCIA CLARA ARANDA MARTINEZ
Jefa de la Oficina de Bienestar Universitario
UNTELS

ACM/npb
CL:Arando
A4.