



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES DEL
COMEDOR UNIVERSITARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA
AMAZONIA PERUANA – IQUITOS 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**STEFANY PRISCILA MARIN PEREZ
MABEL DE FATIMA SANTILLAN SOLANO**

ASESORA:

Lic. Adm. ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°216-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los **22** días del mes de **noviembre** del año 2024, a horas: **11:00 a.m.** se dio inicio en el Auditorio de ésta Facultad la sustentación pública de la Tesis titulada: "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA – IQUITOS 2024**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°2141-2024-FACEN-UNAP** presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas **STEFANY PRISCILA MARIN PEREZ** y **MABEL DE FATIMA SANTILLAN SOLANO**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

- Lic. Adm. **VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr. (Presidente)**
- Lic. Adm. **JOSÉ RÉGULO RAMIREZ DEL AGUILA, Mag. (Miembro)**
- Lic. Adm. **EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, Mag. (Miembro)**

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: *Satisfactoriamente*

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis han sido: *Aprobada* con la calificación: *muy buena (19)*

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las *12:30 pm* del **22** de noviembre del **2024**, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. **VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr.**
Presidente

Lic. Adm. **JOSÉ RÉGULO RAMIREZ DEL AGUILA, Mag.**
Miembro

Lic. Adm. **EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, Mag.**
Miembro

Lic. Adm. **ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag.**
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

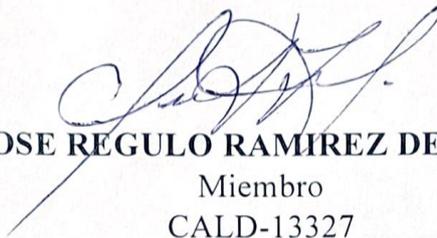
Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADOS Y ASESOR



Lic. Adm. VICTOR ARTUTO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr.
Presidente
CALD-17744



Lic. Adm. JOSE REGULO RAMIREZ DEL AGUILA, Mag.
Miembro
CALD-13327



Lic. Adm. EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, Mag.
Miembro
CALD-17216



Lic. Adm. ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag.
Asesora
CLAD-16735

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_MARIN PEREZ_SANTILLAN SOLANO.pdf

AUTOR

MARIN PEREZ / SANTILLAN SOLANO

RECuento de palabras

9538 Words

RECuento de caracteres

50444 Characters

RECuento de páginas

49 Pages

Tamaño del archivo

875.6KB

Fecha de entrega

Aug 17, 2024 6:25 PM GMT-5

Fecha del informe

Aug 17, 2024 6:26 PM GMT-5

● 30% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 27% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 22% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

DEDICATORIA

Dedico a mi abuelita Albina y a mi madre por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios incansables que me han permitido llegar hasta este punto en mi vida académica.

A mis hermanos y tío por su aliento, comprensión y motivación a lo largo de este arduo camino. A todos aquellos que de una u otra manera contribuyeron en este proceso, gracias

STEFANY PRISCILA

Llena de gozo, amor y confianza, dedico este proyecto, a cada uno de mis seres queridos, quienes me han brindado su apoyo.

A mi madre, quien siempre fue mi mayor fuente de inspiración en esta vida, y por mucho que me equivoque, su amor hacia mi seguirá siendo el mismo.

A mi padre, por permitirse confiar plenamente en cada una de mis decisiones tomadas en este camino, siendo de gran apoyo en mis mejores y peores momentos.

MABEL DE FATIMA

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a mis docentes, por su invaluable apoyo y por brindarme las herramientas necesarias para llevar a cabo esta investigación de manera exitosa.

A mi familia, amigos y seres queridos, les agradezco profundamente por su amor incondicional, comprensión y aliento constante. Su apoyo inquebrantable ha sido mi mayor motivación en los momentos difíciles y mi mayor alegría en los momentos de triunfo.

Finalmente, agradezco a todas las personas que participaron en este estudio y que generosamente compartieron su tiempo y conocimientos para enriquecer esta investigación. Este logro no hubiera sido posible sin el apoyo y la colaboración de todos ustedes. Les estoy profundamente agradecido y espero poder corresponder a su confianza en el futuro.

INDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADOS Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1 Antecedentes	5
1.2 Bases teóricas	6
1.3 Definiciones de términos básicos	12
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	14
2.1 Formulación de la hipótesis	14
2.2 Variables y su operacionalización	14
CAPÍTULO: III: METODOLOGÍA	17

3.1	Tipo y Diseño	17
3.2	Diseño muestral	17
3.3	. Procedimientos de recolección de datos	19
3.4	. Procesamiento y análisis de datos	20
3.5	. Aspectos éticos	21
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS	22
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	41
	CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	44
	CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	46
	CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	48
	ANEXOS	
1.	MATRIZ DE CONSISTENCIA	
2.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
3.	CONSENTIMIENTO INFORMADO	

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	22
TABLA 2: CALIDAD DE SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA - IQUITOS 2024	22
TABLA 3: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN DE TANGIBILIDAD DEL COMEDOR UNIVERSITARIO EN LA UNAP.	23
TABLA 4: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL COMEDOR UNIVERSITARIO EN LA UNAP.	24
TABLA 5: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNAP.	25
TABLA 6: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNAP.	26
TABLA 7: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNAP.	27
TABLA 8: SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNAP.	28
TABLA 9: SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES EN LA DIMENSIÓN DE PERCEPCIÓN DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNAP.	29
TABLA 10: SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES EN LA DIMENSIÓN DE EXPECTATIVAS DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNAP.	30
TABLA 11: SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES EN LA DIMENSIÓN DE LEALTAD DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNAP.	31
TABLA 12: PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA V1 Y V2	32
TABLA 13: CORRELACIÓN DE D1 Y V2; CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES.	34
TABLA 14: CORRELACIÓN DE D1 V1 → V2; TANGIBILIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES	35
TABLA 15: CORRELACIÓN DE D2 V1 → V2; CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES	36
TABLA 16: CORRELACIÓN DE D3 V1 → V2 FIABILIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES	37
TABLA 17: CORRELACIÓN DE D4 V1 → V2; SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES	38
TABLA 18: CORRELACIÓN DE D5 V1 → V2; EMPATÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES	39

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: CALIDAD DE SERVICIO	23
FIGURA 2: TANGIBILIDAD	24
FIGURA 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	25
FIGURA 4: FIABILIDAD	26
FIGURA 5: SEGURIDAD	27
FIGURA 6: EMPATÍA	28
FIGURA 7: SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES	29
FIGURA 8: PERCEPCIÓN	30
FIGURA 9: EXPECTATIVAS	31
FIGURA 10: LEALTAD	32

RESUMEN

La satisfacción de los comensales en el comedor universitario de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana desempeña un papel fundamental en el desempeño de los estudiantes, ya que está estrechamente vinculada a su satisfacción y bienestar. El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana –Iquitos 2024. La metodología del presente estudio concierne al tipo de investigación descriptiva, correlacional y transversal. La población estuvo constituida por 300 estudiantes y la muestra fue de 169 estudiantes. Para el propósito de evaluar la calidad se utilizó como instrumento el cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL y cuestionario sobre la satisfacción de los comensales del comedor universitario. Para determinar la relación existente entre las variables de estudio, se hizo uso de la prueba estadística Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, con un nivel de confianza al 0.05. Los resultados sobre calidad muestran que el 74.56% de estudiantes perciben la calidad del servicio como buena, un 21.89% como regular y solo el 3.55% como mala. En cuanto a la satisfacción se encontró que el 64.50% percibió una alta satisfacción, 31.36% de forma media y solamente el 4.14% de manera baja. Se concluye que sí existe relación directa entre las variables de estudio con un grado de relación moderado.

Palabras Clave: Satisfacción, calidad, servicio, comensales, comedor

ABSTRACT

The satisfaction of diners in the university dining room of the National University of the Peruvian Amazon plays a fundamental role in the performance of students, since it is closely linked to their satisfaction and well-being. The following research work aimed to determine the relationship between quality of service and satisfaction of the diners of the university dining room at the National University of the Peruvian Amazon -Iquitos 2024. The methodology of the present study concerns the type of descriptive, correlational and transversal research. . The population consisted of 300 students and the sample was 169 students. For the purpose of evaluating quality, the questionnaire adapted from the SERVQUAL model and a questionnaire on the satisfaction of diners in the university cafeteria were used as an instrument. To determine the relationship between the study variables, the Spearman Rho Correlation Coefficient statistical test was used, with a confidence level of 0.05. The results on quality show that 74.56% of students perceive the quality of the service as good, 21.89% as average and only 3.55% as bad. Regarding satisfaction, it was found that 64.50% perceived high satisfaction, 31.36% perceived average satisfaction, and only 4.14% perceived low satisfaction. It is concluded that there is a direct relationship between the study variables with a moderate degree of relationship.

Keywords: Satisfaction, quality, service, diners, dining room

INTRODUCCIÓN

La Ley 13498 del Gobierno de Manuel Prado Ugarteche creó la Universidad Nacional de la Amazonía del Perú (UNAP) el 14 de enero de 1961, en respuesta a los esfuerzos comunitarios desde la década de 1950 para establecer instituciones de educación superior en Loreto. Facultades como la Facultad de Ingeniería Química, la Facultad de Agricultura y la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, así como facultades técnicas secundarias, centros de formación profesional, institutos de investigación de recursos naturales e institutos de investigación científica. De conformidad con la Ley Universitaria 30220, la UNAP ha cambiado su estructura académica y administrativa. De acuerdo con estas disposiciones, el 15 de diciembre de 2014 aprobó el nuevo estatuto con Resolución de la Asamblea Estatutaria n. 001-2014-AE-UNAP. También sienta las bases para planes de mejora de la calidad, ya que la citada ley, por su historia y situación geográfica, la sitúa como referente junto a otras once universidades públicas.

La UNAP logró obtener la licencia institucional por un periodo de ocho años, la cual fue otorgada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria a través de la Resolución 012-2019-SUNEDU/CD, que fue emitida el 31 de enero de 2019. Esta licencia faculta a la universidad a brindar educación en el nivel universitario en todo el ámbito del país, siempre y cuando satisfaga los criterios de calidad que están definidos en la Ley 30220. Este logro es un reconocimiento a los esfuerzos realizados por autoridades, estudiantes, docentes y personal administrativo para alcanzar este significativo objetivo. Los estudiantes de diversas facultades pueden solicitar el uso del Comedor de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), a cargo de la Oficina General de Bienestar Universitario (OGEBU). De lunes a sábado, con excepción de domingos y feriados, los beneficiarios tienen derecho a desayuno, almuerzo y cena a un costo simbólico aproximado de 4 soles diarios.

La Oficina de Comedor Universitario controla la administración de los alimentos para los estudiantes de la UNAP, dando necesidad a aquellos con

escasos recursos económicos y gran ejecución escolar, que son considerados para obtener esta ventaja. Los nutricionistas controlan de cerca la alimentación y elaboran el plan dietético mensual para los clientes. La investigación actual trata de concentrarse en la vitalidad y el bienestar de los estudiantes universitarios como sus principales puntos clave. Por otra parte, la calidad de la administración se refiere principalmente a aspectos de la administración, mientras que la satisfacción suele considerarse un concepto realmente único. En consecuencia, la satisfacción se ve influida en parte por la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009, p. 104). La satisfacción se refiere a la impresión que tiene el comprador de su experiencia, y es un juicio transitorio que refleja el grado de satisfacción relacionado con la utilización del artículo o la administración. Este juicio es susceptible de variación y cambio (Bolton y Drew, 1991, p. 377).

Las bibliotecas, los comedores, la asistencia social, el transporte y el asesoramiento, entre otros servicios complementarios, son áreas en las que las instituciones educativas, incluidas las universidades, se esfuerzan por mejorar continuamente la calidad de su oferta. El comedor universitario supone un reto importante dentro de estos servicios, ya que su mala calidad puede perjudicar la salud de los estudiantes y obligar a abandonar a quienes dependen exclusivamente de él. Es esencial subrayar que este problema está presente en las comunidades universitarias de todo el mundo, no sólo en nuestra nación. Para satisfacer las exigencias de los estudiantes y garantizarles una experiencia gastronómica agradable, el comedor de la universidad debe ofrecer un servicio de alta calidad.

Los estudiantes notan cambios en la calidad y el sabor de los alimentos, lo que puede resultar en una experiencia gastronómica insatisfactoria. Por lo tanto, es importante investigar para conocer las demandas reales, los requisitos y la calidad del servicio que los clientes de la cafetería de la universidad creen que se presta a través del establecimiento. Tras la problemática, se ha formulado el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción que experimentan los clientes que comen en el comedor de la UNAP?, del mismo

modo para los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP?, ¿Qué relación existe entre la confiabilidad del comedor universitario de la UNAP y el nivel de placer que experimentan los comensales?, ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comensales del comedor universitario en la UNAP?, En el comedor universitario de la UNAP, ¿cuál es la relación entre el nivel de felicidad que satisface a los comensales y el nivel de seguridad que experimentan? en el comedor universitario de la UNAP, ¿cuál es el vínculo entre la empatía y el nivel de felicidad que experimentan los muchos individuos que están cenando allí?

Posteriormente se ha planteado como Objetivo General, El propósito de este estudio es examinar la relación entre la calidad del servicio prestado en comedor universitario de la UNAP y el nivel de satisfacción experimentado por los clientes. Igualmente, los objetivos específicos: . El objetivo de este estudio es determinar en qué medida la tangibilidad está relacionada con el nivel de placer experimentado por los clientes del comedor universitario de la UNAP, Para determinar la naturaleza de la conexión que existe entre la confiabilidad y el nivel de satisfacción que experimentan los clientes del comedor universitario de la UNAP. Con el fin de determinar la naturaleza de la conexión que existe entre el nivel de receptividad y el nivel de placer experimentado por los clientes del comedor universitario de la UNAP. El propósito de este estudio es determinar en qué medida los comensales del comedor universitario de la UNAP están satisfechos con el nivel de seguridad que allí experimentan, En el contexto de la UNAP, el propósito de esta investigación es determinar el vínculo entre la empatía y el nivel de placer experimentado por los clientes del comedor universitario.

Gracias a este estudio, el comedor de la universidad podrá determinar qué indicadores de calidad del servicio influyen en la felicidad de los comensales, lo que les permitirá tomar decisiones que mejoren su servicio. Esta investigación es significativa porque les ayudará a decidir cómo mejorar su servicio.

Relevancia empresarial: permitirá detectar las implicaciones que están relacionadas con la calidad del servicio que presta el comedor universitario. Aquí se conocerán los niveles de satisfacción de cada comensal, sus

experiencias dentro del local y la atención que brinda el personal. De esta manera, se pondrán de manifiesto tanto las deficiencias como las fortalezas del comedor de la institución.

Relevancia social: Los resultados de este estudio permitirán mejorar el servicio a los usuarios.

El estudio es relevante para la teoría porque contribuirá al desarrollo de una base teórica, así como de resultados sistemáticos, lógicos, ordenados y actualizados sobre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción experimentado por los comensales universitarios. Relevancia metodológica, Los hallazgos de esta investigación, podrán ser cotejados y/o empleados con otros estudios similares, empleando nuevos enfoques y/o diseños de investigación, así como otras variables o en otros ámbitos de estudio. Además, porque se contará con un instrumento validado y confiable, el mismo que puede ser utilizado durante la formación profesional de la carrera de administración y otros afines.

Para el desarrollo de la tesis se dispondrá del tiempo necesario para su implementación, ejecución y evaluación; asimismo se contará con los recursos necesarios para su ejecución; se dispondrá de los recursos financieros y materiales suficientes; se contará con el número adecuado de sujetos que participaran como unidad de análisis para el manejo estadístico de los datos; se contará con el apoyo de asesoría metodológica y estadística para el tipo, nivel y diseño que se emplearan en la investigación.

No hay obstáculos que superar al investigar sobre la calidad y la satisfacción de los usuarios con el servicio, ya que existe información actual que aportará los datos esenciales para la construcción del marco teórico. Esto significa que no existe ningún problema asociado al estudio; Dado que los instrumentos del cuestionario sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los comensales universitarios se someterán a pruebas piloto para confirmar su fiabilidad, no habrá problemas con respecto a la fiabilidad de los datos; los hallazgos podrán ser inferidos a poblaciones similares; Dado que se utilizarán métodos y herramientas apropiados para la recogida de datos, no habrá sesgos de información. Del mismo modo, no habrá problemas derivados del tipo y el diseño del estudio no experimental, que será de tipo correlacional y transversal.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En 2019, se realizó un estudio que utilizó el método de correlación de Spearman para probar las hipótesis generales y objetivas declaradas e informar resultados sobre medidas específicas y medir el grado de correlación de dimensiones. Se basa en un enfoque cualitativo y de alcance descriptivo, relevante y no experimental. El desarrollo contó con el apoyo del software estadístico IBM SPSS versión 25 para estudiar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante Chiclayo de San Francisco. 2021 se realizó con 333 estudiantes una investigación teórica que se realizó utilizando una metodología transversal, correlacional y no experimental. El objetivo del estudio era investigar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes con la cocina universitaria. Alcaldía Universidad de San Marcos - 2019. Los hallazgos que se muestran a continuación demuestran que existe una asociación positiva significativa entre el grado de satisfacción laboral que experimentan los estudiantes y la calidad del servicio que se ofrece en la cafetería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

En el contexto del Patio de Comidas del Barrio Box Park Chiclayo - 2021, se realizó esta investigación con la intención de plantear sugerencias de técnicas de calidad de servicio que mejoren el nivel de satisfacción del cliente, el estudio utilizó un método de diseño cuantitativo, no experimental y se realizó una encuesta mediante cuestionario a 343 personas. Vídeos de comida y chatbot.

En 2022 se realizó un estudio cuantitativo relacionado que utilizó un diseño transversal. Utilizando el estudio como herramienta técnica y de medición, se distribuyeron dos cuestionarios a los clientes del restaurante El Uruguayo. Las encuestas se elaboraron con la intención de determinar la relación existente entre la calidad del servicio prestado y el grado de satisfacción de los clientes de los restaurantes. Además, el estudio pretendía determinar la relación entre una variable y la otra. Realizamos la encuesta utilizando una muestra de 384 personas. Con una correlación promedio de 0.326, se descubrió que existe una asociación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes El Uruguayo ubicados en la ciudad de Chiclayo en el año 2022. Esto se descubrió mediante el uso del análisis estadístico. Los hallazgos obtenidos mediante el uso de Rho Spearman sugieren que esta correlación es positiva.

1.2 Bases teóricas

Además de la posterior explicación de los resultados obtenidos, En los párrafos siguientes se exponen los antecedentes del estudio, así como los fundamentos teóricos que servirán de base para la construcción del instrumento que se utilizará para recoger los datos. Tras el debate sobre los contextos nacional e internacional en torno a la calidad del servicio en los comedores estudiantiles, se procederá a lo siguiente, La información facilitada servirá de base para la presentación de información teórica sobre la variable de calidad del servicio y la variable de satisfacción del cliente de forma concurrente.

Calidad de Servicio

Skubina et al (2019) Se llevó a cabo una investigación con el fin de establecer y evaluar las preferencias de los clientes, así como el grado de servicio que

ofrecen los comedores universitarios de Varsovia, situada en Polonia. La investigación se llevó a cabo utilizando una muestra de 1.250 personas asiduas a los comedores de cinco instituciones diferentes. Una de las primeras cosas que se hizo fue analizar las causas y la frecuencia de uso del comedor, así como los alimentos que se seleccionaban. Luego, se realizó una verificación para evaluar la consistencia de la información, revelando discrepancias entre los resultados obtenidos de ambos análisis. Por otra parte, el uso del análisis de correspondencias múltiples permitió identificar 05 grupos de consumidores en función de nueve variables. Estas variables incluían la ubicación del comedor, la frecuencia de uso, el sexo de los encuestados, la zona de residencia y la situación económica de los encuestados.

Gonzáles (2020) realizó una investigación en el 2018 para indagar la relación entre la calidad del servicio brindado y el grado de satisfacción reportado por los clientes de restaurantes de pollo a la brasa ubicados en Mariano Melgar, Arequipa. El estudio incluía siete objetivos particulares, entre los que figuraban el análisis de la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía, la tangibilidad, la calidad del servicio con el rendimiento percibido y las expectativas del restaurante. Además de identificar este vínculo, la investigación tenía estos objetivos específicos. El objetivo principal de la investigación era establecer la existencia de esta conexión. El estudio se llevó a cabo mediante un cuestionario de encuesta dividido en dos partes, una de 18 preguntas y otra de 7 ítems. La investigación se llevó a cabo mediante una técnica cuantitativa con un diseño descriptivo correlacional no experimental. Con un coeficiente de Spearman de 0,504, los resultados indican que existe una asociación positiva entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción

experimentado por los clientes. Al mismo tiempo que la capacidad de respuesta mostraba una relación moderada (0,331) y la seguridad una correlación (0,364), se descubrió que la relación entre fiabilidad y satisfacción era escasa (0,185). Se comprobó que la empatía tenía una correlación mayor (0,510). La conclusión a la que se llegó fue que existía una conexión entre la satisfacción del cliente y los niveles de calidad del servicio, rendimiento percibido y expectativas. (González, 2020).

García (2018) La afirmación llama la atención sobre el hecho de que el grado en que un servicio satisface las expectativas del cliente está fuertemente ligado a la calidad del servicio que se presta: a mayor adecuación, mayor calidad, y viceversa. Este concepto se entrelaza con el ambiente ofrecido y la discrepancia entre las expectativas del consumidor y su percepción del servicio deseado. Se destaca la variabilidad en la interpretación de necesidades y deseos individuales, influenciada por experiencias previas y la calidad percibida del servicio recibido. Dos variables principales emergen: el precio y la calidad, siendo esta última perceptible y beneficiosa para la empresa, ya que mejoras en la atención pueden impulsar el crecimiento rentable de la organización.

Modelo SERVQUAL

Se trata de un instrumento condensado multiescala que tiene un alto grado de fiabilidad y validez, y es un modelo que se utiliza habitualmente en la investigación sobre la calidad de los servicios. La finalidad de este modelo es conocer las expectativas e impresiones que tienen los consumidores en relación con un determinado servicio. En este modelo se han incluido una serie de afirmaciones sobre la calidad del servicio y sus dimensiones. Estas dimensiones incluyen tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta

y empatía. Estas afirmaciones se han encontrado a través de la investigación (Parasuraman et al., 1993).

Así pues, la calidad del servicio puede definirse como la diferencia entre las expectativas de los consumidores y sus impresiones sobre el servicio. Los resultados de su estudio sirvieron para elaborar el instrumento de calidad del servicio que utilizarían para su evaluación. Este instrumento consistirá en evaluar las opiniones y expectativas del cliente. A partir de los comentarios de los clientes, los investigadores identificaron inicialmente diez dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. Posteriormente, encontraron correlaciones entre estas dimensiones, lo que les permitió reducirlas a 05 dimensiones principales (Duque, 2005).

Satisfacción del Cliente

Lo primero que se discutirá es el estudio que realizó Ugarte (2021), el cual se llevó a cabo con la intención de determinar la conexión entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción que experimentan los estudiantes usuarios de la cafetería de la UNMSM. A través del uso de la metodología SERVQUAL, el estudio se realiza dentro de los confines de un diseño que es no experimental, correlacional simple y transversal. El tamaño de la muestra para este estudio es de 333 personas que hacen uso del comedor de este establecimiento. Existe una relación directa y sustancial entre las cinco áreas de calidad del servicio y el nivel de satisfacción experimentado por los comensales, como demuestran las conclusiones del estudio. Sin embargo, a

pesar de que ambas dimensiones eran igual de importantes, se descubrió que la dimensión capacidad de respuesta tenía la relación más significativa (0,604) con la satisfacción del cliente, mientras que la dimensión seguridad tenía la relación menos significativa (0,434).

Del mismo modo, Se realizó un estudio por Vásquez (2019) con el propósito de determinar en qué medida existe una correlación entre la calidad del servicio prestado por el comedor estudiantil de la Universidad Nacional Agraria de la Selva y el nivel de satisfacción experimentado por quienes utilizan el comedor. La investigación se llevó a cabo utilizando una muestra representativa de los 273 comensales vinculados a las escuelas profesionales de la universidad. Utilizamos una estrategia de investigación relacional que no incluía ningún experimento. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman, se descubrió que existe una relación suficiente entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción experimentado por los comensales, así como entre cada una de las cinco categorías de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que se analizaron. Esta fue la conclusión a la que se llegó tras estudiar la relación entre ambas variables. Esto demuestra que existe una conexión entre ambas.

En la misma línea, Sito et al. (2021) En la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Para determinar si existe o no una relación significativa entre la calidad del servicio que se presta en el comedor estudiantil y los puntos de vista de los estudiantes que deciden hacer uso de él, pensamos que sería beneficioso realizar un estudio. El estudio no era experimental y se realizó mediante un diseño transversal. Se basó en un enfoque fundamental, de naturaleza cuantitativa. La encuesta y el cuestionario que se presentaron a una muestra de 1.369 clientes incluían tanto la variable

de la calidad del servicio como las percepciones de los usuarios sobre el mismo. Según los resultados de la investigación, el 46,2% de las personas que participaron en la encuesta valoraron el nivel de servicio como medio, mientras que el 39,4% de ellas opinaron que era inadecuado. Además, se determinó que existe una conexión suficiente entre las variables que se han tratado anteriormente en este apartado.

1.3 Definiciones de términos básicos

Servicio:

Desde otra perspectiva de la producción, el uso y la evaluación, los servicios se distinguen de los bienes por una serie de cualidades distintivas que los diferencian de éstos. Estas cualidades dificultan la evaluación de los servicios y la comprensión exacta de lo que realmente quieren los comensales. (Zeithmal, Valerie A. & Mary Jo Bitner, 2004).

Calidad:

La calidad está determinada por la percepción del cliente, ya que es él quien experimenta el servicio. En palabras de Tom Peters (1987), "el cliente evalúa el servicio según sus propias condiciones". Es el cliente quien decide si paga la tarifa, y lo hace por razones que él o ella determina. Esto es innegociable y no admite discusión".

Calidad del servicio:

De acuerdo con Rosander (1992, pág. 611), el modelo general de calidad de servicio se compone de tres elementos esenciales: el proveedor, la organización del servicio y el destinatario. La organización de servicios confía en el proveedor para recibir productos libres de defectos y que satisfagan los requisitos de la organización de servicios. Además, depende de todo su personal para garantizar la calidad en todas las operaciones internas.

Satisfacción:

Inicialmente, Se utilizó un punto de vista de marketing transaccional para hacer hincapié en la felicidad del cliente. Esta perspectiva postulaba que los artículos eran el punto principal de la oferta al cliente y, en consecuencia, tenían un peso considerable. Por otra parte, el desarrollo del pensamiento de marketing ha llevado a las empresas a adoptar una estrategia relacional, que concede mayor importancia a la opinión del consumidor a la hora de crear sus campañas promocionales. En la actualidad, lo que cobra mayor relevancia es la percepción del cliente y las relaciones que pueden surgir con él (Castejón Jiménez, 2016). En el contexto de las empresas que ofrecen servicios, según Romero Fernández (2015), es aún más crucial priorizar la calidad en la estrategia, aunque resulta desafiante dada la naturaleza misma del servicio, que se entrega en el momento de la prestación. Teniendo en cuenta que el nivel de servicio que se ofrece al comensal es lo que define su estado psicológico, que puede clasificarse en satisfacción o descontento, esto demuestra la importancia del proceso de gestión. De acuerdo con esta línea de pensamiento, Blank (2018) hace hincapié en la conexión entre la percepción del consumidor y la percepción sensorial del marketing. La percepción sensorial de marketing abarca la forma en que los individuos experimentan y procesan los inputs sensoriales a través de sus sentidos, generando así opiniones sobre empresas, bienes y servicios.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Se evidencia una correlación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024.

Hipótesis Específicos

- 1) Se evidencia una correlación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024
- 2) Se evidencia una correlación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024
- 3) Se evidencia una correlación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024
- 4) Se evidencia una correlación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024
- 5) Se evidencia una correlación significativa entre la empatía y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024

2.2 Variables y su operacionalización

Variable 1: Calidad de Servicio

Variable 2: Satisfacción de Comensales

Operacionalización de Variables

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías de la variable	Valores de la categoría	Medio de verificación
Calidad de servicio	De acuerdo con Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), Una definición de la calidad del servicio es que es un factor que crea ventajas. Esto se debe a que anima al cliente a seguir comprando el producto o servicio a la misma empresa, apreciando así los beneficios que le proporciona la organización.	Cualitativa	Elementos Tangibles	- Instalación física - Equipos y maquinas - Personal de comedor uniformado	Ordinal	Totalmente en desacuerdo	1	Técnica Encuesta
			Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de ayuda Atención con rapidez Cumple horarios de atención Informa con precisión		En desacuerdo	2	
			Fiabilidad	Cumple con el Menú Cumple con sus funciones el personal Servicio realizado correctamente Servicio Oportuno		Indiferente	3	
			Seguridad	Confianza Seguridad con los alimentos Amabilidad Calidad de Alimentos		De acuerdo	4	
						Totalmente de acuerdo	5	

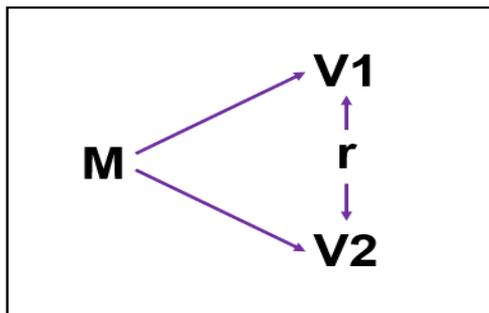
			Empatía	Trato de Personal Alimentación adecuada Necesidades específicas Horarios convenientes				Instrumento Cuestionario
Satisfacción del cliente	Philip Kotler (2003) afirma que la satisfacción como el nivel emocional experimentado por un individuo, el cual surge de la comparación entre el rendimiento de un producto o servicio y las expectativas que tenía sobre el mismo.		Percepción Del Usuario	Cubre mi necesidad Tiempo de espera Sabor de Alimentos Satisfacción con los alimentos		Totalmente en desacuerdo	1	
			Expectativas	Rapidez del Servicio Buena Atención Presentación de los alimentos Sabor de los Alimentos		En desacuerdo	2	
			Lealtad del Cliente	Amabilidad Confianza Ambiente Anticipación del menú		Indiferente	3	
						De acuerdo	4	
						Totalmente de acuerdo	5	

CAPÍTULO: III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño

Con la finalidad de determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP, el presente estudio es de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo-correlacional, de corte transversal. Esto debido a que el estudio busca describir las variables en su estado actual.

Esquema de Diseño



Dónde:

M: Muestra, comensales del comedor universitario

V1: Calidad del Servicio

V2: Satisfacción de los comensales

r: Relación entre variables

3.2 Diseño muestral

Población de estudio La población de estudio utilizada para este trabajo de investigación serán los comensales del comedor universitario en la UNAP.

Tamaño de la población de estudio

Para efectos del presente estudio, la población según información alcanzada por la Dirección de Bienestar Universitario (DBU) de la Universidad Nacional

de la Amazonía Peruana (UNAP), estará conformado por 300 alumnos del comedor universitario en la universidad nacional de la amazonia peruana – Iquitos 2024

Muestreo o selección de la muestra

De acuerdo a los datos indicados líneas arriba, se deberá determinar la muestra respectivamente y para ello se aplicará el cálculo de la mínima, considerando un **nivel de aceptación del 95%** y un **margen de falla del 5%**, según la siguiente fórmula para una población finita:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra

N es el tamaño de la población (300)

Z es el valor crítico de la distribución normal estándar para el nivel de aceptación deseado (para un nivel de aceptación del 95%, Z es aproximadamente 1.96)

p es la proporción estimada de la población que tiene la característica que estás estudiando. Si no tienes una estimación previa, puedes usar 0.5 para obtener el tamaño de muestra máximo.

E es el margen de error deseado (en tu caso, 0.05 para un margen de falla del 5%).

Aplicando los valores:

$$n = \frac{300 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(300 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{300 \times 3.8416 \times 0.25}{299 \times 0.0025 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{288.12}{0.7475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{288.12}{1.7079}$$

$$n = 168.69$$

$$n = 169$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra necesario será **169**. Siendo el tipo de muestreo aleatorio simple. Esto significa que para obtener un margen de falla del 5% con un nivel de aceptación del 95% en una población de 300 comensales, necesitarías encuestar a alrededor de 169 personas.

Criterios de selección

a) Criterio de inclusión:

- Estudiantes universitarios de la UNAP.
- Estudiantes comensales de la UNAP.

b) Criterio de exclusión:

- Estudiantes comensales que no asisten al comedor universitario.
- Estudiantes comensales que no aceptan la encuesta.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Procedimiento. Antes de recolectar datos mediante la encuesta, se solicitará permiso a la Dirección de Bienestar Universitario (DBU) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), para acordar una fecha y hora que no interfiera con el horario laboral. Una vez confirmado con el jefe, nos reuniremos con los comensales en el momento acordado, les entregaremos la encuesta y les proporcionaremos una breve introducción sobre el propósito

de la investigación. También les indicaremos cómo completar el cuestionario, utilizando un máximo de 20 a 25 minutos para todo el proceso.

Por último, al concluir la encuesta a los comensales de la universidad nacional de la amazonia peruana, se procederá a la tabulación y la formulación de una base de datos para el soporte de análisis basados en los ítems formulados en los objetivos del presente estudio.

Técnica

La metodología de investigación empleada para recopilar datos en este estudio **será la encuesta**, compuesta por preguntas estructuradas que incluirán diferentes categorías de respuestas. Esto facilitará la evaluación de los resultados utilizando técnicas estadísticas.

Instrumento. Se empleará un cuestionario como herramienta, diseñado considerando **los indicadores de las dos variables** para obtener información detallada y precisa. **Se utilizará la escala Likert** para determinar las respuestas.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

El tratamiento de los datos se llevó a cabo con la ayuda de Excel y SPSS v27, ya que ambos programas son herramientas prevalentes en el campo del análisis cuantitativo de datos.

El Excel fue utilizado para registrar los datos cuantitativos de manera ordenada y crear tablas de frecuencias para tener una amplia visión general de los datos. Además, se pudieron realizar cálculos estadísticos básicos, como el promedio, porcentajes y la creación de figuras, para obtener medidas descriptivas de los datos.

Se empleó el **SPSS v27** que ha sido utilizado para **evaluar la fiabilidad, normalidad y correlación de los datos, estableciendo así la relación entre las variables.**

Una vez realizada la recolección de datos mediante los cuestionarios, el cual se realizó a 169 comensales del comedor universitario, Para determinar si el instrumento utilizado era fiable, se utilizó el estadístico alfa de Cronbach. Este estadístico ofrece información sobre el nivel de comprensión de las preguntas.

Por último, se realizó la prueba de correlación, como la correlación de Pearson o Rho de Spearman, según sea pertinente para el tipo de datos y la relación esperada entre las variables.

3.5. Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo siguiendo los procedimientos y estándares éticos pertinentes, con especial atención a salvaguardar los derechos de privacidad de los participantes encuestados, quienes proporcionaron la información requerida. Se garantizó la confidencialidad de las respuestas y la identidad de cada participante durante el proceso de encuestado. Además, se obtuvo la autorización de la Dirección de Bienestar Universitario (DBU) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) para la recolección de datos.

Asimismo, se respetaron los derechos de autor en la elaboración del marco teórico, siguiendo el método de citación APA en su séptima edición para referenciar las fuentes bibliográficas, lo que añade validez al estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Resultado de Alfa de cronbach

Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	31

Fuente: Tabulación de datos en SPSS v. 27

En la tabla 1, el resultado indica que el Alfa de cronbach es de 0,957, es decir, existe un elevado grado de fiabilidad por su acercamiento a 1. Por lo tanto, se evidencia una mayor consistencia interna entre las preguntas evaluadas, lo que confirma la fiabilidad del cuestionario como instrumento.

Resultado descriptivo

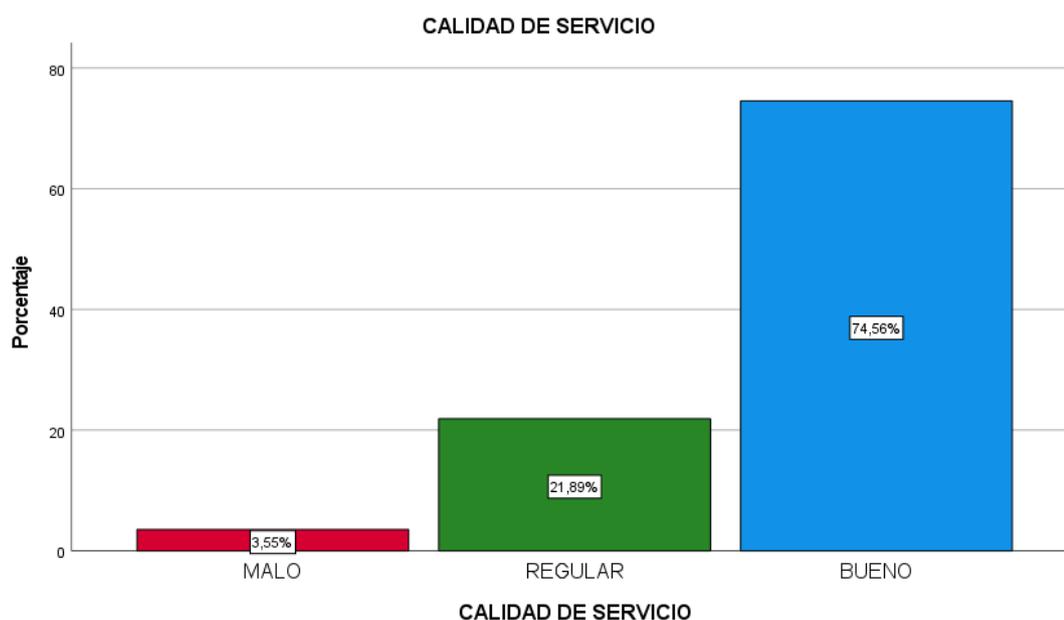
V1: Calidad de servicio

Tabla 2: Calidad de Servicio del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana - Iquitos 2024

V1: Calidad de servicio	f	%
Malo	6	3.55
Regular	37	21.89
Bueno	126	74.56
TOTAL	169	100

Fuente: encuesta sobre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP.

Figura 1: Calidad de servicio



Fuente: Tabla 2

En la tabla 2 y figura 1 se logra visualizar que 126 comensales (74.56%) de la muestra califican a la calidad de servicio del comedor universitario en la UNAP como bueno, 37 (21.89%) califica como regular y 6 (3.55%) califica como malo.

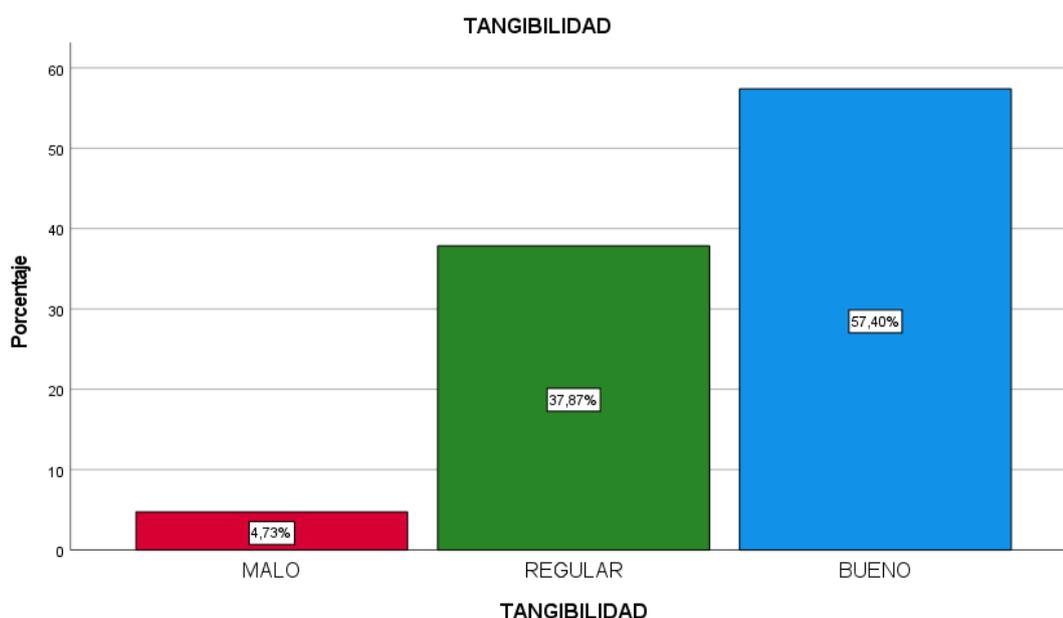
V1: Calidad de servicio; D1: Tangibilidad

Tabla 3: Calidad de servicio en la dimensión de tangibilidad del comedor universitario en la UNAP.

D1: Tangibilidad	f	%
Malo	8	4.73
Regular	64	37.87
Bueno	97	57.40
TOTAL	169	100

Fuente: encuesta sobre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP.

Figura 2: Tangibilidad



Fuente: Tabla 3

En la tabla 3 y figura 2 se logra visualizar que 97 comensales (57.40%) de la muestra califican a la calidad de servicio en la dimensión de tangibilidad del comedor universitario en la UNAP como bueno, 64 (37.87%) califica como regular y 8 (4.73%) califica como malo.

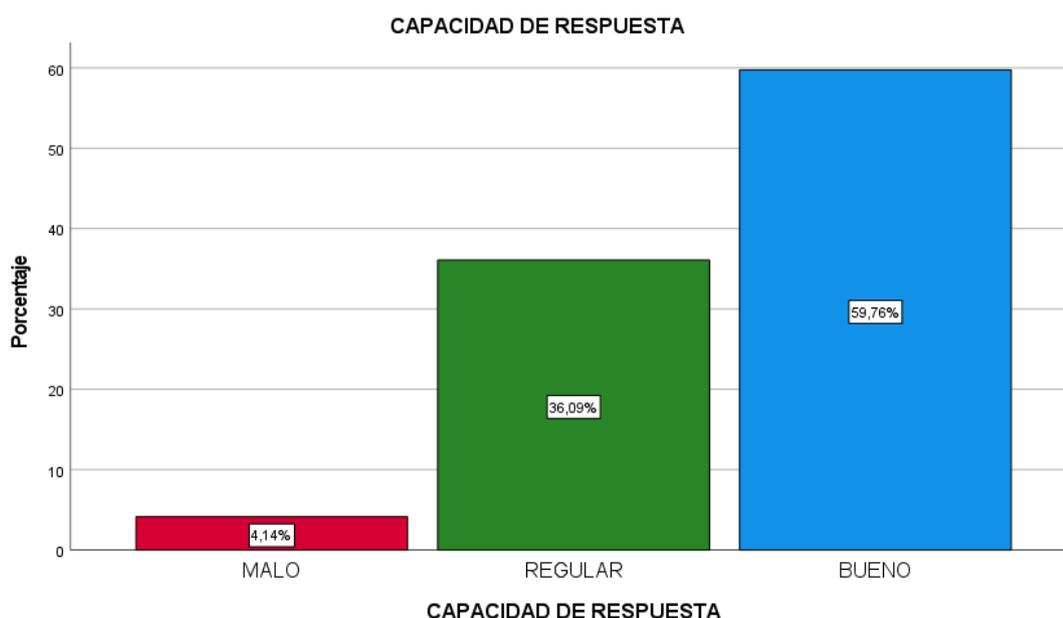
V1: Calidad de servicio; D2: Capacidad de respuesta

Tabla 4: Calidad de servicio en la dimensión de capacidad de respuesta del comedor universitario en la UNAP.

D2: Capacidad de respuesta	f	%
Malo	7	4.14
Regular	61	36.09
Bueno	101	59.76
TOTAL	169	100

Fuente: encuesta sobre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP.

Figura 3: Capacidad de respuesta



Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 y figura 3 se logra visualizar que 101 comensales (59.76%) de la muestra califican a la calidad de servicio en la dimensión de capacidad de respuesta del comedor universitario de la UNAP como bueno, 61 (36.09%) califica como regular y 7 (4.14%) califica como malo.

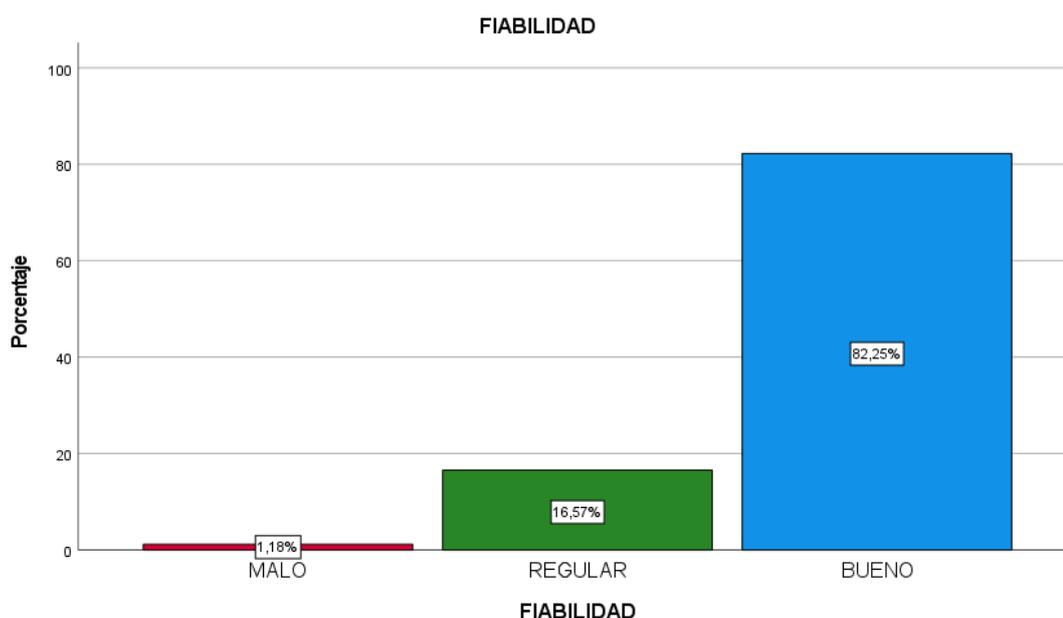
V1: Calidad de servicio; D3: Fiabilidad

Tabla 5: Calidad de servicio en la dimensión de fiabilidad del comedor universitario de la UNAP.

D3: Seguridad	f	%
Malo	2	1.18
Regular	28	16.57
Bueno	139	82.25
TOTAL	169	100

Fuente: encuesta sobre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP.

Figura 4: Fiabilidad



Fuente: Tabla 5

En la tabla 5 y figura 4 se logra visualizar que 139 comensales (82.25%) de la muestra califican a la calidad de servicio en la dimensión de fiabilidad del comedor universitario de la UNAP como bueno, 28 (16.57%) califica como regular y 2 (1.18%) califica como malo.

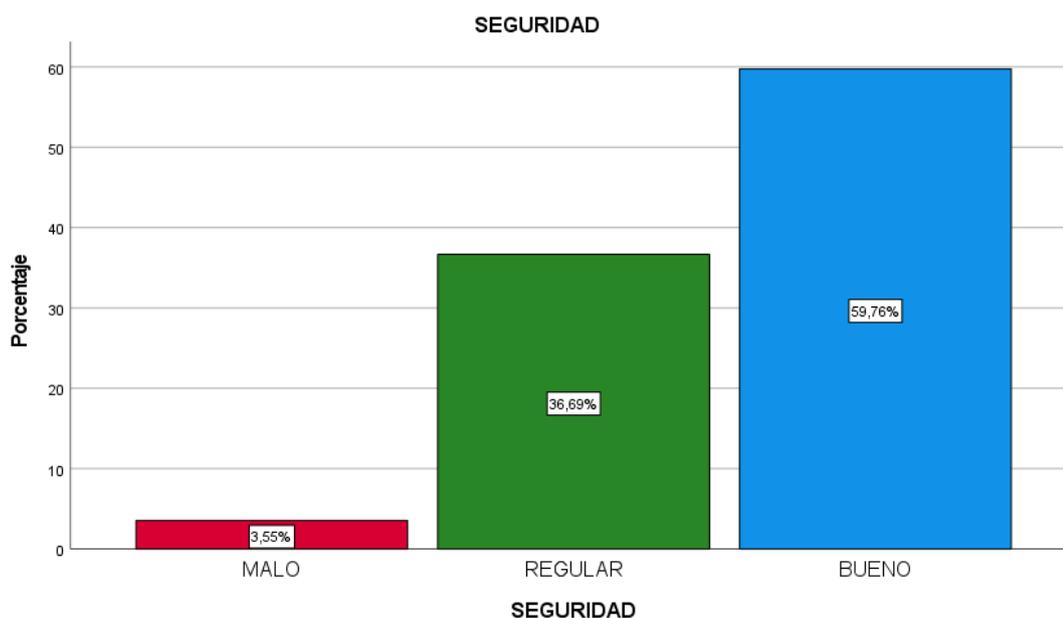
V1: Calidad de servicio; D4: Seguridad

Tabla 6: Calidad de servicio en la dimensión de seguridad del comedor universitario de la UNAP.

D4: Seguridad	f	%
Malo	6	3.55
Regular	62	36.69
Bueno	101	59.76
TOTAL	169	100

Fuente: encuesta sobre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP.

Figura 5: Seguridad



Fuente: Tabla 6

En la tabla 6 y figura 5 se logra visualizar que 101 comensales (59.76%) de la muestra califican a la calidad de servicio en la dimensión de seguridad del comedor universitario de la UNAP como bueno, 62 (36.69%) califica como regular y 6 (3.55%) califica como malo.

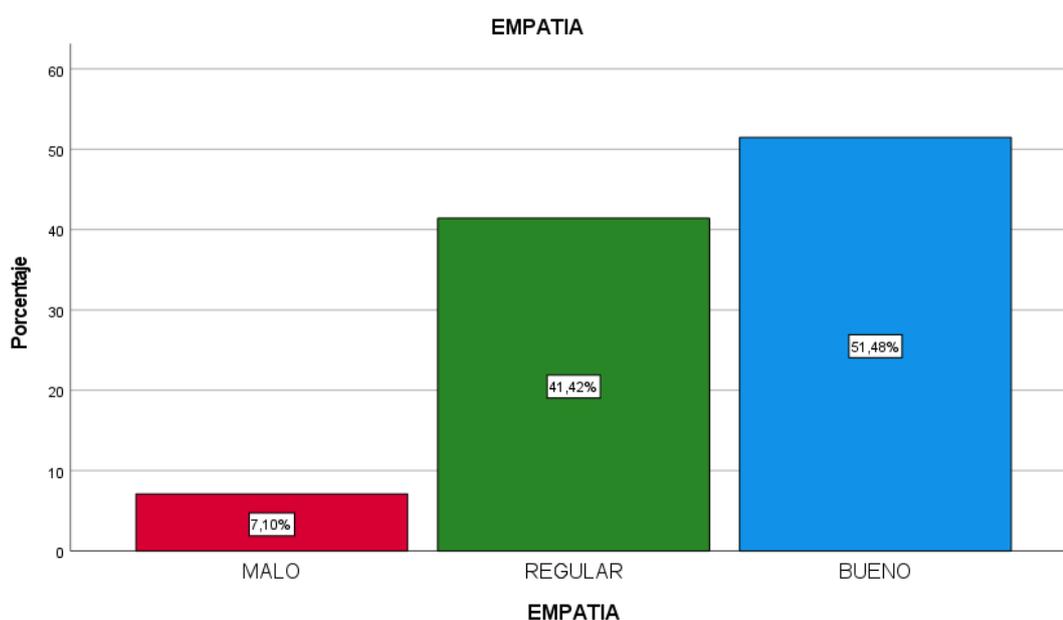
V1: Calidad de servicio; D5: Empatía

Tabla 7: Calidad de servicio en la dimensión de empatía del comedor universitario de la UNAP.

D5: Empatía	f	%
Malo	12	7.10
Regular	70	41.42
Bueno	87	51.48
TOTAL	169	100

Fuente: encuesta sobre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP.

Figura 6: Empatía



Fuente: Tabla 7

En la tabla 7 y figura 6 se logra visualizar que 87 comensales (51.48%) de la muestra califican a la calidad de servicio en la dimensión de empatía del comedor universitario de la UNAP como bueno, 70 (41.42%) califica como regular y 12 (7.10%) califica como malo.

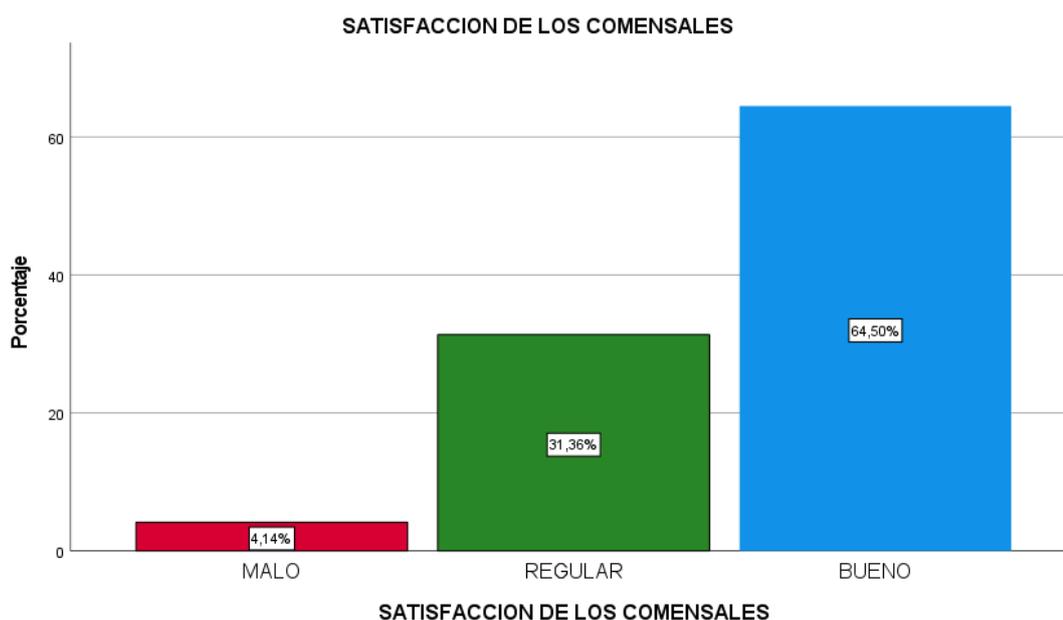
V2: Satisfacción de los comensales

Tabla 8: Satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP.

V2: Satisfacción de los comensales	f	%
Malo	7	4.14
Regular	53	31.36
Bueno	109	64.50
TOTAL	169	100

Fuente: encuesta sobre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP.

Figura 7: Satisfacción de los comensales



Fuente: Tabla 8

En la tabla 8 y figura 7 se logra visualizar que 109 comensales (64.50%) de la muestra califican la satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana como bueno, 53 (31.36%) califica como regular y 7 (4.14%) califica como malo.

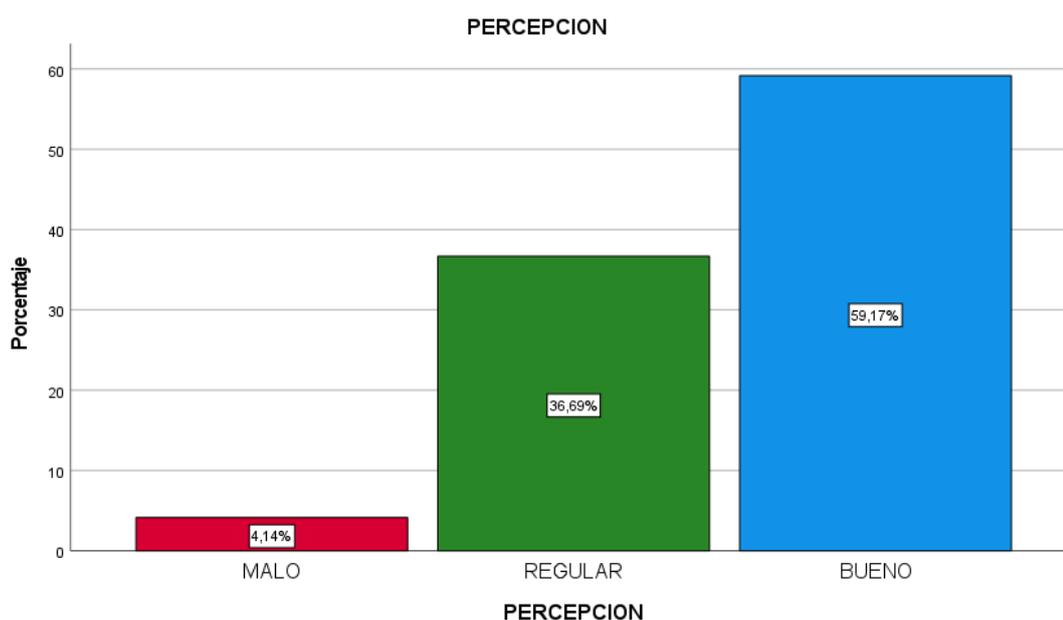
V2: Satisfacción de los comensales; D1: Percepción

Tabla 9: Satisfacción de los comensales en la dimensión de percepción del comedor universitario de la UNAP.

D1: Percepción	f	%
Malo	7	4
Regular	62	24
Bueno	100	72
TOTAL	169	100

Fuente: encuesta sobre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP.

Figura 8: Percepción



Fuente: Tabla 9

En la tabla 9 y figura 8 se logra visualizar que 100 comensales (59.17%) de la muestra califican la satisfacción de los comensales en la dimensión de percepción del comedor universitario en la UNAP como bueno, 62 (36.69%) califica como regular y 7 (4.14%) califica como malo.

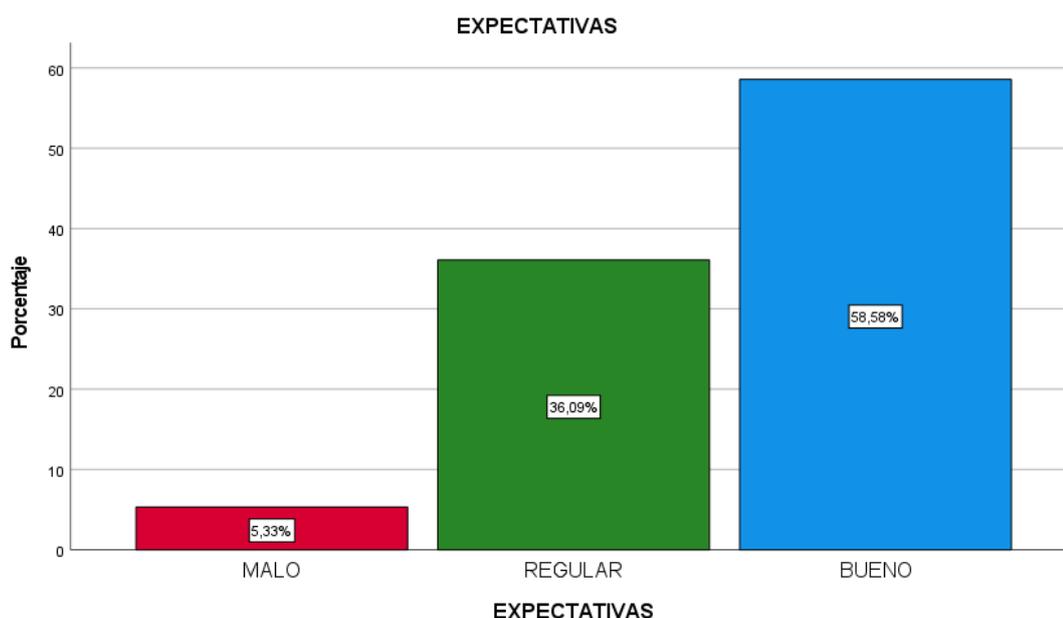
V2: Satisfacción de los comensales; D2: Expectativas

Tabla 10: Satisfacción de los comensales en la dimensión de expectativas del comedor universitario de la UNAP.

D2: Expectativas	f	%
Malo	9	5.33
Regular	61	36.09
Bueno	99	58.58
TOTAL	169	100

Fuente: encuesta sobre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP.

Figura 9: Expectativas



Fuente: Tabla 10

En la tabla 10 y figura 9 se logra visualizar que 99 comensales (58.58%) de la muestra califican la satisfacción de los comensales en la dimensión de expectativas del comedor universitario de la UNAP como bueno, 61 (36.09%) califica como regular y 9 (5.33%) califica como malo.

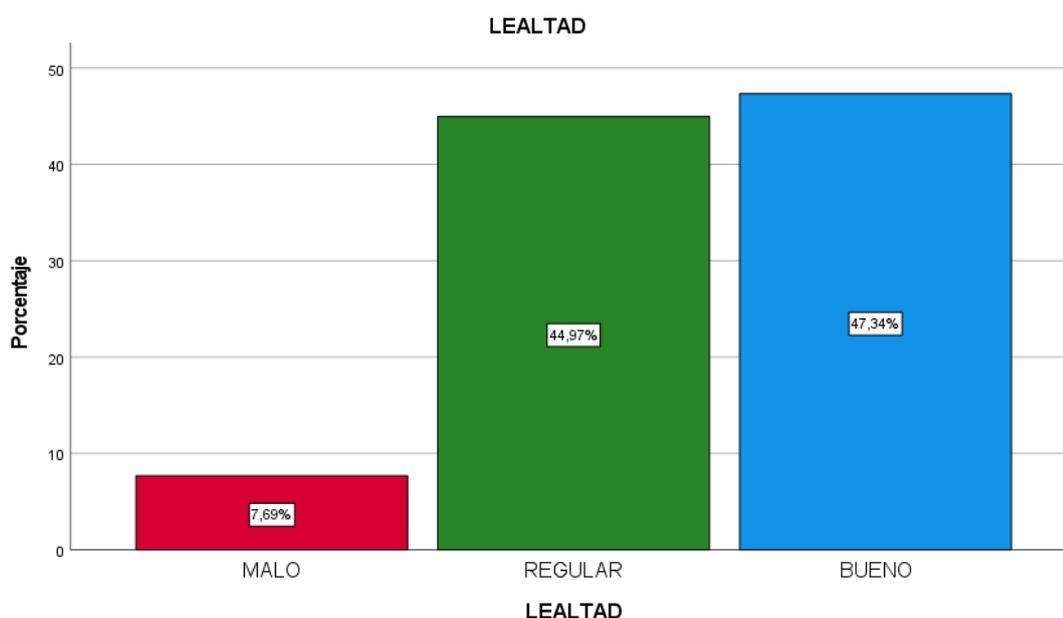
V2: Satisfacción de los comensales; D3: Lealtad

Tabla 11: Satisfacción de los comensales en la dimensión de lealtad del comedor universitario de la UNAP.

D3: Lealtad	f	%
Malo	13	7.69
Regular	76	44.97
Bueno	80	47.34
TOTAL	169	100

Fuente: encuesta sobre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario en la UNAP.

Figura 10: Lealtad



Fuente: Tabla 11

En la tabla 11 y figura 10 se logra visualizar que 80 comensales (47.34%) de la muestra califican la satisfacción de los comensales en la dimensión de Lealtad del comedor universitario en la UNAP como bueno, 76 (44.97%) califica como regular y 13 (7.69%) califica como malo.

4.2 Análisis inferencial

Resultados de la prueba de normalidad

Tabla 12: Prueba de normalidad de la V1 y V2

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: CALIDAD DE SERVICIO	,127	169	,000
V2: SATISFACCION DE COMENSALES	,100	169	,000

Fuente: Tabulación de datos en SPSS v.27

En la tabla 12, se eligió la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, según Hernández-Sampieri & Mendoza Torres (2018) determina que para una muestra > 50 se debe elegir la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. En los resultados se observa un $\text{sig}=0.000 < 0,05$, por lo tanto, se aplica la estadística no paramétrica y se trabaja con el estadístico coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Resultados de correlación

Criterios de decisión:

Si $\text{sig} < 0,05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_i

Si $\text{sig} > 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_i

4.3 Prueba de Hipótesis general

Hipótesis estadística: H_0 : hipótesis nula H_i : hipótesis alterna

H_i : En la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, existe una correlación significativa entre la calidad de la prestación del servicio y el nivel de satisfacción experimentado por los comensales universitarios

H_0 : El comedor universitario de la UNAP no aporta evidencias que apoyen la hipótesis de que existe una correlación significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción experimentado por los clientes.

Tabla 13: Correlación de D1 y V2; calidad de servicio y satisfacción de los comensales.

			Calidad de servicio	Satisfacción de los comensales
Rho de Spearman	de	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,818**
			Sig. (bilateral)	,000
			N	169
Rho de Spearman	de	Satisfacción de los comensales	Coefficiente de correlación	,818**
			Sig. (bilateral)	,000
			N	169

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación de datos en SPSS v.27

En la Tabla 13, se observa los resultados del Rho de Spearman, donde el coeficiente de correlación es de 0,818, el cual determina una correlación positiva alta, también se observa una significancia (bilateral) de 0.00, llevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, lo cual indica que Se evidencia una asociación sustancial entre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario de la UNAP.

4.4 Prueba de Hipótesis específicas

Hipótesis estadística: H_0 : hipótesis nula H_{i1} : hipótesis alterna

H_{i1} : En el campus Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos 2024, existe una asociación sustancial entre la tangibilidad y el nivel de disfrute experimentado por los clientes que comen en la cafetería del campus.

H_0 : No existe asociación significativa entre la tangibilidad y el nivel de placer experimentado por los clientes de la cafetería universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos 2024 según los hallazgos del estudio.

Tabla 14: Correlación de D1 V1 → V2; tangibilidad y satisfacción de los comensales

		Tangibilidad	Satisfacción de los comensales
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169
	Satisfacción de los comensales	Coefficiente de correlación	,537
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación de datos en SPSS v.27

En la tabla 14, se observa los resultados del Rho de Spearman, donde el coeficiente de correlación es de 0,537, el cual determina una correlación positiva moderada, también se observa una significancia (bilateral) de 0.000, llevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, lo cual indica que Se evidencia una asociación sustancial entre tangibilidad y

satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024.

Hipótesis estadística: H₀: hipótesis nula H₁₂: hipótesis alterna

H₁₂: Para los comensales de la cafetería universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana - Iquitos 2024, existe una asociación sustancial entre el nivel de respuesta y el nivel de disfrute que experimentan.

H₀: En la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos 2024, no existe una asociación significativa entre la atención del personal de la cafetería universitaria y el nivel de placer experimentado por los clientes con su experiencia gastronómica.

Tabla 15: Correlación de D2 V1 → V2; capacidad de respuesta y satisfacción de los comensales

		Capacidad de respuesta		Satisfacción de los comensales
Rho de Spearman	de	Coefficiente de correlación	de 1,000	,658*
		Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	,000
		N	169	169
Spearman	de	Coefficiente de correlación	de ,658*	1,000
		Satisfacción del cliente	Sig. (bilateral)	,000
		N	169	169

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación de datos en SPSS v.27

En la tabla 15, se observa los resultados del Rho de Spearman, donde el coeficiente de correlación es de 0,658, el cual determina una correlación positiva moderada, también se observa una significancia (bilateral) de 0.000, llevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, lo cual indica que Se evidencia una asociación sustancial entre capacidad de

respuesta y satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024.

Hipótesis estadística: H₀: hipótesis nula H₁: hipótesis alterna

H₁: Existe una asociación sustancial entre la confiabilidad de la cafetería universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana - Iquitos 2024 y el nivel de satisfacción experimentado por los clientes que se alimentan en ella.

H₀: Se ha demostrado que no existe una asociación significativa entre la confiabilidad de la cafetería universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos 2024 y el nivel de satisfacción experimentado por estas personas.

Tabla 16: Correlación de D3 V1 → V2 fiabilidad y satisfacción de los comensales

		Fiabilidad	Satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación de 1,000	,657**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169	
	Satisfacción de los comensales	Coefficiente de correlación de ,657**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación de datos en SPSS v.27

En la tabla 16, se observa los resultados del Rho de Spearman, donde el coeficiente de correlación es de 0,657, el cual determina una correlación positiva moderada, también se observa una significancia (bilateral) de 0.000, llevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación,

lo cual indica que Se evidencia una asociación sustancial entre fiabilidad y satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024.

Hipótesis estadística: H₀: hipótesis nula H_{i4}: hipótesis alterna

H_{i4}: En la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos 2024, existe una asociación sustancial entre el nivel de disfrute que los comensales tienen con el comedor universitario y el nivel de seguridad que estos experimentan.

H₀: Los visitantes de la cafetería universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos 2024 no reportan una asociación significativa entre el nivel de felicidad que experimentan y el nivel de seguridad que experimentan.

Tabla 17: Correlación de D4 V1 → V2; seguridad y satisfacción de los comensales

		Seguridad	Satisfacción de los comensales
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación de 1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169
	Satisfacción de los comensales	Coefficiente de correlación de ,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación de datos en SPSS v.27

En la tabla 17, se observa los resultados del Rho de Spearman, donde el coeficiente de correlación es de 0,711, el cual determina una correlación positiva alta, también se observa una significancia (bilateral) de 0.000, llevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, lo cual indica que Se evidencia una asociación sustancial entre seguridad y satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024.

Hipótesis estadística: H₀: hipótesis nula H₁₅: hipótesis alterna

H₁₅: En el comedor universitario de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos 2024, existe una relación sustancial entre la empatía y el nivel de felicidad experimentado por los clientes que acuden a la institución.

H₀: Se ha demostrado que no existe una asociación significativa entre la empatía y el nivel de felicidad experimentado por los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos 2024.

Tabla 18: Correlación de D5 V1 → V2; empatía y satisfacción de los comensales

		Empatía		Satisfacción de los comensales
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	de 1,000	,794*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Satisfacción de los comensales	Coefficiente de correlación	de ,794*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tabulación de datos en SPSS v.27

En la tabla 18, se observa los resultados del Rho de Spearman, donde el coeficiente de correlación es de 0,794, el cual determina una correlación positiva alta, también se observa una significancia (bilateral) de 0.000, llevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, lo cual indica que Se evidencia una asociación sustancial entre empatía y satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comensales mediante el coeficiente de correlación de Pearson, es de 0.818, el cual determina una correlación positiva alta. Además, el nivel de significancia es bilateral es de 0.00, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de la investigación. Según Oliva (2005), a la luz de estos resultados, parece que elevar el nivel de calidad del servicio en el comedor universitario, tal y como lo perciben los clientes, se tradujo en un aumento de los niveles de satisfacción. Se dice que la calidad debe reconocerse de acuerdo con el juicio del consumidor; en otras palabras, el perfeccionamiento y la mejora de un producto o servicio deben actualizarse de acuerdo con los puntos de vista y opiniones de los clientes.

Al considerar la correlación encontrada entre la dimensión tangibilidad y la variable satisfacción de los comensales, el coeficiente de correlación de Pearson revela una relación de 0,537. Esta relación, cuando se analiza utilizando la escala de valores de Pearson, se puede determinar que es moderadamente positiva. Además, el nivel de significación obtenido fue de $p < 0,05$, lo que indica que la correlación es altamente significativa, Considerando que existe una conexión entre la dimensión tangible y la variable de satisfacción de los comensales, se deduce que si el comedor universitario de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana invierte en sus elementos tangibles, la satisfacción de los comensales aumentará, lo cual contrasta con la información que fue proporcionada por Gosso (2010) sobre la relación entre ambas, De ello se desprende que las características son la razón por la que los clientes están satisfechos con el establecimiento, Cuando

el autor se refiere a las partes estructurales del servicio que los comensales esperan recibir, que están formadas tanto por componentes emocionales como estructurales, se refiere al aspecto de las instalaciones, la limpieza del establecimiento, la vestimenta del personal y la forma en que van vestidos; Por lo tanto, es más que evidente que si mejoramos estos factores, seríamos capaces de lograr con éxito, la satisfacción de los comensales, serán cada vez más favorables.

El resultado de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson a la relación entre la receptividad y el agrado de los comensales es de 0,658, lo que indica que existe un vínculo algo favorable entre ambas características. También hay que señalar que el nivel de significación es de 0,00 en ambos lados, lo que da lugar al rechazo de la hipótesis nula y a la confirmación de la hipótesis de investigación. Estos resultados sugieren que mejorando la capacidad de respuesta aumenta la satisfacción de los comensales, tal como manifiesta Bustamante (2014). Que una capacidad de respuesta a tiempo, conlleve a una solución del problema en relación a la satisfacción de los comensales.

Según el coeficiente de correlación de Pearson, la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción experimentado por los clientes es de 0,657, lo que indica que existe un vínculo algo favorable entre ambos. También hay que señalar que el nivel de significación es de 0,00 en ambos casos, lo que da lugar al rechazo de la hipótesis nula y a la confirmación de la hipótesis de investigación. Estos resultados sugieren que cuanto mayor es la fiabilidad según la percepción de los comensales, conduce a niveles más altos de satisfacción, tal como manifiesta Martínez (2016). Que la fiabilidad es un factor importante en la satisfacción de los comensales.

Utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, podemos concluir que existe una fuerte asociación positiva entre las variables de seguridad y el nivel de satisfacción experimentado por los comensales. El valor de la correlación es 0,711. También hay que señalar que el nivel de significación es de 0,00 en ambos lados, lo que da lugar al rechazo de la hipótesis nula y a la confirmación de la hipótesis de investigación. Según Rivera (2019), estos hallazgos indican que es posible que los comensales tengan un mayor grado de placer cuando están protegidos. Afirma que la satisfacción de los comensales aumenta cuando se sienten protegidos dentro del establecimiento.

La relación entre la empatía y el nivel de satisfacción experimentado por los comensales es de 0,794, según el coeficiente de correlación de Pearson, lo que indica una fuerte asociación positiva entre ambos parámetros. Cabe señalar asimismo que el nivel de significación es de 0,00 en ambos casos, lo que da lugar al rechazo de la hipótesis nula y a la confirmación de la hipótesis de investigación. Según Garg y Kumar (2017), estos hallazgos indican que los mayores niveles de placer son un resultado directo de la percepción de empatía que tienen los clientes hacia el restaurante. Según esto, el cliente es quien debe ser capaz de detectar la empatía.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Objetivo General

Al determinar relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se consiguió una correlación positiva alta $r = 0.818$; y valor de significancia $p = 0.00 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), con lo que se confirma que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comensales.

Objetivo específico 1

Al analizar la relación entre la dimensión tangibilidad y la variable satisfacción de los comensales en el comedor de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se consiguió una correlación $r = 0.537$; y valor de significancia $p = 0.00 < 0.05$, lo cual nos permite inferir que existe una correlación positiva moderada entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico 2

Al analizar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los comensales en el comedor de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se consiguió una correlación $r = 0.658$; y valor de significancia $p = 0.00 < 0.05$, lo cual nos permite inferir que existe una correlación positiva moderada entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico 3

Durante el análisis de las conexiones entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los comensales en el comedor de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se consiguió una correlación $r = 0.537$; y valor de

significancia $p = 0.00 < 0.05$, lo cual nos permite inferir que existe una correlación positiva moderada entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico 4

Durante el análisis de las conexiones entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los comensales en el comedor de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se consiguió una correlación $r = 0.657$; y valor de significancia $p = 0.00 < 0.05$, lo cual nos permite inferir que existe una correlación positiva moderada entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico 5

Durante el análisis de las conexiones entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los comensales en el comedor de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se consiguió una correlación $r = 0.711$; y valor de significancia $p = 0.00 < 0.05$, lo cual nos permite inferir que existe una correlación positiva alta entre la variable y la dimensión.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Objetivo general

Como recomendación, se sugiere que el comedor universitario de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana ponga mayor énfasis en escuchar a los comensales. Esto les permitirá identificar las áreas en las que deben mejorar para lograr que, a largo plazo, haya más comensales satisfechos. Es esencial tener en cuenta que pueden utilizarse eficazmente métodos como rellenar un breve cuestionario en el que tanto el cliente como el empleado identifiquen qué aspectos del servicio deben mejorarse.

Objetivo específico 1

Es altamente recomendable que los espacios dentro del comedor universitario se mantengan limpios y decorados a fin de brindar un mayor nivel de atractivo visual y comodidad a los comensales que frecuentan el comedor de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Adicionalmente, se recomienda que los trabajadores utilicen ropa adecuada para el ambiente en el que se desempeñan.

Objetivo específico 2

Se recomienda por parte de los encargados del comedor no sobrecargar de actividades a los colaboradores a fin de que estos puedan brindar una atención oportuna a los comensales, ya que factores como el estrés afectan la salud emocional y además fomentan a que no exista un buen trato a los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana por parte de los colaboradores encargados de la atención al público.

Objetivo específico 3

Se aconseja que la cafetería de la universidad garantice que todos los clientes tengan acceso a la comida para ofrecer un mayor nivel de fiabilidad en el servicio. Además, se recomienda que la cafetería mantenga los costes a un nivel razonable para los clientes.

Objetivo específico 4

Se recomienda que el comedor tenga los certificados de salubridad visibles a los comensales en el comedor universitario de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, generando de esta manera un sentimiento de seguridad en la higiene en los alimentos ofrecidos.

Objetivo específico 5

Se recomienda que al momento de la selección de los colaboradores, estos puedan recibir inducción en temas de habilidades blandas, ya que estas ayudan a que los colaboradores puedan ser más empáticos con los comensales del comedor universitario, generando un ambiente más agradable al momento de la atención a los comensales.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aquino, J. & otros (2000). *Recursos Humanos*. Buenos Aires: Editorial Macchi.
- Aristóteles (2002). *La política*. Barcelona: Ediciones folio.
- Ballón, S. (2016). Evaluación en la calidad de servicios y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay (tesis de Pregrado). Universidad ESAN.
- Bautista, E. (2015) El servicio de bienestar universitario y su relación con el desempeño académico de los estudiantes de la Universidad Nacional SanCristóbal de Huamanga, 2015 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.
- Camacho, C. et al., (2018) *Calidad en el servicio al cliente en el sector Educación de maestrías especializadas en Lima Metropolitana* (Tesis de Maestría).Pontificia Universidad Católica.
- Camacho, J. (2014). *Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de multiproyectos Mazate*. Universidad Rafael Landívar.(Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar.
- Campos, S. y Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte.
- Chiavenato, A. (2006). *Administración de Recursos Humanos* Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mac Graw Hill.
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial sudamericana.

- Drucker, P. (1999). *Desafíos de Management para el Siglo XXI*. Editorial Norma.
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. (25) pp. 64 – 80.
<http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf> 15
- Gomez, J. S. (11 de Enero de 2020). *Repositorio Continental*. Repositorio Continental:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8803/4/IV_FIN_108_TI_Higinio_Gomez_2020.pdf
- Guédez, V. (2005). La diversidad y la inclusión: Implicaciones para la Cultura y la Educación. *SciELO*. Retrieved 16 de 01 de 2024, from https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152005000100007
- Hanco Gomeza, M. S., Carpio Marazab, A., Castillo, Z. J., & Mamani, E. F. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *SciELO*. Retrieved 01 de 01 de 2024, from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300186#:~:text=Desde%20el%20punto%20de%20vista,el%20desempe%C3%B1o%20profesional%20de%20otros.
- Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Editorial Norma.
- Jolis, N. (1998). *Compétences et Compétitivité*. Paris : Les éditions d'organisation.

- Kerlinger, F. N. (2002) *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. Interamericana Editores.
- Lewis, R. & Booms, B. (1983). *The marketing aspects of service quality*. Chicago: American Marketing Association.
- López, A. (2015). *Efectos de la capacitación en la calidad del servicio al usuario externo de la unidad clínico quirúrgico del hospital gineco obstétrico isidro ayora en el periodo 2012 - 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Hernández S. R. (2014) *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Juárez F., (2016) *Percepción de los usuarios del programa comedor universitario sobre la calidad de servicio en relación al aspecto técnico y funcional de la Oficina de Servicio Social, Oficina General de Bienestar Universitario. Universidad Nacional de Trujillo, Distrito de Trujillo, Año 2014*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1514>
- Kotler P., y Armstrong P. (2003) *Fundamentos de Marketing*. Recuperado por: https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=true
- Kalla, H. K. (2005). *Integrated Internal Communications: A Multidisciplinary Perspective*. *Emerald Insight*. Retrieved 16 de 01 de 2024, from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13563280510630106/full/html>

- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2016). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México: Mcgraw-Hill. Retrieved 15 de 01 de 2024.
- Radio Programas del Perú. (6 de junio del 2017). *Hallan deficiencias en comedor de la Universidad Nacional San Agustín*. <https://rpp.pe/peru/arequipa/hallan-deficiencias-en-comedor-de-la-universidad-nacional-san-agustin-noticia-1055992?ref=rpp>
- Lozano, D. E. (2019). *Repositorio UCV*. Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37503/mori_Id.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. En C. E. Méndez Álvarez, *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colombia: Mc Graw-Hill. Retrieved 15 de 01 de 2024.
- Miranda Zamora, K. M., & Zumaeta Medina, M. A. (2022). *Impacto de la Gestión de Información en los Procesos de Reclutamiento y Selección de AB. Inbev Planta Huachipa en el 2021*. Perú: Repositorio Institucional Universidad de Lima. Retrieved 16 de 01 de 2024, from <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16727>
- Panduro, C. L. (2019). *Repositorio UNAS*. Repositorio UNAS: https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1402/CLCP_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintano Huaman, D. (2022). *Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta-2020*. Lima, Perú:

Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Retrieved 15 de 01 de 2024, from <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/698>

- Rivera, S. A., & Parraga, M. S. (2021). *Repositorio Continental*. Repositorio Continental:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10064/1/IV_PG_MRHGO_TE_Acevedo_Contreras_2021.pdf
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (29 de 12 de 2020). *Ciencia Latina*. Retrieved 11 de 01 de 2024, from Ciencia Latina:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
- Shaun, S. (1998). *Satisfacción Laboral*. México: Editorial Trillas. Retrieved 15 de 01 de 2024.
- Salas Blas, E. (2000). *Una Introducción a la Investigación Científica*. Tarea.
- Sánchez C. H. y Reyes Meza, C. (2006). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Editorial Visión Universitaria.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Editorial ESIC.
- Sierra, R. (1994). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Editorial Paraninfo.
- Spencer, L. y Spencer, S. (1993). *Competence at Work, Models for Superior Performance*. Nueva York: Jhon Wiley & Sons.
- Toranzos, L. (2000). *Evaluación y calidad*. Organización de Estados Iberoamericanos. Argentina: Addison Wesley. OEI.
- Zeithaml (1988). *Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence*. *Journal of Marketing*, 52 (s/n); 2-22.

ANEXOS

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p align="center">CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA - 2024</p>	<p>Problema general</p> <p>PG: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024?</p> <p>PE2: ¿Qué relación hay entre la fiabilidad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la</p>	<p>Objetivo general OG Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p> <p>OE1: Identificar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p> <p>OE2: Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la</p>	<p>Hipótesis general Hi: Se evidencia una correlación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p> <p>Hi1: Se evidencia una correlación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p> <p>Hi2: Se evidencia una correlación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Está conformada por 300 comensales</p> <p>Muestra: Estará conformada por 169</p> <p>Procesamiento de datos: Excel y SPSS.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

	<p>Amazonia Peruana – Iquitos 2024?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024?</p> <p>PE5: ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024?</p>	<p>Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p> <p>OE3: Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p> <p>OE4: Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p> <p>OG. Identificar relación entre la empatía y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p>	<p>Hi3: Se evidencia una correlación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p> <p>Hi4: Se evidencia una correlación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p> <p>Hi5: Se evidencia una correlación significativa entre la empatía y la satisfacción de los comensales del comedor Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2024</p>			
--	--	---	---	--	--	--

2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA – IQUITOS 2024

Indicaciones

Lea atentamente las siguientes preguntas y marque con una "X" la que considere adecuada según la escala proporcionada.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

II. Contenido:

ITEMS		ALTERNATIVAS DE RESUESTAS				
		1	2	3	4	5
Tangibilidad						
1	Las Instalaciones físicas del comedor universitario, son limpias, seguras y ordenadas.					
2	Los equipos y máquinas utilizados en el comedor universitario tienen apariencia moderna.					
3	El personal del comedor universitario cuenta con una apariencia pulcra y se encuentran uniformados.					
Capacidad de Respuesta						
4	Frente a algún problema, el personal del comedor siempre está dispuesto a ayudarlo.					
5	El personal del comedor universitario se preocupa por atenderlos con rapidez.					
6	El comedor universitario cumple con los horarios establecidos para su atención.					
7	El personal del comedor universitario informa con precisión cuando concluirá cada servicio					
Fiabilidad						
8	En el comedor universitario se cumple con el menú de alimentos establecidos para cada día					
9	El personal del comedor cumple con sus funciones desde la primera vez.					

10	El servicio es realizado correctamente					
11	Los alimentos se sirven de forma oportuna					
Seguridad						
12	Le brinda confianza el personal del comedor universitario					
13	Usted se siente seguro con los alimentos que le brindan en el comedor universitario					
14	El personal del comedor universitario siempre es amable con usted.					
15	Cómo se siente usted respecto a la calidad de los alimentos que ofrece el comedor universitario					
Empatía						
16	Cómo te sientes respecto al trato del personal del comedor universitario					
17	Usted siente que en el comedor universitario se preocupan por su alimentación adecuada					
18	El personal entiende las necesidades específicas de cada usuario					
19	Los horarios del comedor son convenientes para todos los usuarios					

SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES						
PERCEPCIÓN DEL USUARIO		1	2	3	4	5
1	El servicio del comedor cubre mis necesidades					
2	La espera del servicio requiere poco tiempo					
3	Los alimentos son agradables					
4	Siento satisfacción por los alimentos					
EXPECTATIVAS		1	2	3	4	5
5	Los servicios prestados son rápidos					
6	En el comedor se presta una buena atención					
7	La presentación de los alimentos cumple con tus expectativas					
8	Se encuentra satisfecho con el menú que brinda el comedor universitario					

LEALTAD DEL CLIENTE		1	2	3	4	5
9	El personal del comedor es amable					
10	Siento confianza en el personal que atiende en el comedor					
11	El ambiente tiene buen estado					
12	Conozco con anticipación el menú del día					

3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor/Srta tenga usted un buen día, soy la srta. Stefany Priscila Marín Pérez y mi compañera Mabel De Fátima Santillán Solano Bachilleres, de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, y nos encontramos desarrollando un estudio sobre: Calidad de servicio y satisfacción de los comensales del comedor universitario en la Universidad Nacional De La Amazonia Peruana – Iquitos 2024 con fines de obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Recurrimos a usted para solicitarle su consentimiento para que participe en la mencionada investigación, durante el tiempo estimado. previa información que le proporcionaré. El objetivo del estudio es determinar en qué medida la tangibilidad está relacionada con el nivel de placer experimentado por los clientes del comedor universitario de la UNAP, para ello se aplicará instrumentos mediante una encuesta, protegiendo su identidad, con la certeza de que la información que nos otorgue será protegida y utilizada exclusivamente para la investigación. No se otorgará ningún pago por participación. Cualquier duda que tenga, le será aclarada por la investigadora.

DECLARACIÓN PERSONAL

Declaro que, he sido informado/a sobre el estudio indicado líneas arriba, se me ha explicado todos los aspectos referentes a la investigación y lo comprendo satisfactoriamente, no tengo dudas al respecto, en consecuencia, acepto que mi menor hijo participe voluntariamente, y firmo en señal de conformidad.

Iquitos, de del 2024.

