

RESÚMEN

Se investigó, la calidad del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – Perú, con el objetivo de clasificar según género, edad y procedencia las percepciones y expectativas de los estudiantes, mediante indicadores subyacentes en las dimensiones: infraestructura y fiabilidad, desempeño del servicio y profesionalismo del personal. Se aplicó un cuestionario SERVQUAL de 22 ítems con una fiabilidad de 0.944 de alfa de Cronbach a una muestra de 150 estudiantes, determinándose:

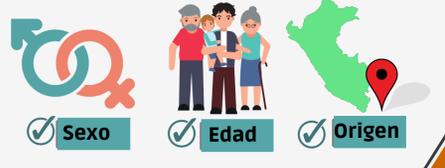
- Infraestructura y fiabilidad:** el 73.33% de los estudiantes están satisfechos y un 26.66% insatisfechos; el 72% de los estudiantes mayores de 16 años satisfechos y un 28% insatisfechos; el 73.32% de los estudiantes del Cusco y (Apurímac, Puno, Madre de Dios, Tacna, otros) satisfechos y un 26.68% insatisfechos.
- Desempeño del servicio:** están satisfechos el 71.34% y el 28.66% insatisfechos; el 71.34% de estudiantes mayores de 16 años satisfechos y un 28.66% de insatisfechos; el 71.33% de los estudiantes del Cusco y (Apurímac, Puno, Madre de Dios, Tacna, otros) y un 28.67% de insatisfacciones.
- Profesionalismo del personal:** opinaron el 72.66% satisfechos y un 27.34% insatisfechos, el 72.66% de estudiantes mayores de 16 años satisfechos y un 27.34% insatisfechos y el 72.67% de los estudiantes del Cusco y provincianos (Apurímac, Puno, Madre de Dios, Tacna, otros) satisfechos y un 27.33% insatisfechos.

INTRODUCCIÓN

¿Cuál es la percepción y expectativas de los estudiantes en relación con la calidad de servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?

OBJETIVOS

Es clasificar las percepciones y expectativas de los estudiantes usuarios del comedor universitario, mediante un conjunto de indicadores subyacentes en las dimensiones: infraestructura y fiabilidad, desempeño del servicio y profesionalismo del personal; según:



HIPOTESIS

“Los estudiantes usuarios del comedor universitario según género, edad y procedencia, afirman estar satisfechos con la calidad de servicio del comedor universitario”

Para la clasificación de las dimensiones por género, edad y procedencia, se utilizó: $(\bar{x} \pm kS_x)$ considerando $k=0.75$, que hace que la distribución de los datos este dividido en 3 segmentos aproximadamente iguales, lo cual permitió utilizar una escala ordinal con dos puntos de corte (Mala, Intermedia y Muy buena).

METODOLOGÍA

Se aplicó el cuestionario SERVQUAL fiable con un alfa de Cronbach de 0.944 en el mes de noviembre de 2022, para ello se consideró una población $N = 3\ 000$ comensales, con un nivel de confianza de 95%, se determinó una muestra de 150, finalmente se utilizó la estadística descriptiva-correlacional para clasificar y análisis factorial exploratorio (componentes principales) con el software SPSS, para determinar las dimensiones.



RESULTADOS

Tabla 1
Estadísticos descriptivos por Dimensión

Estadísticos descriptivos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Total, de la Dimensión 1: infraestructura y fiabilidad	150	8	35	23,15	6,115
Total, de la Dimensión 2: desempeño del servicio	150	25	91	62,69	14,917
Total, de la Dimensión 3: profesionalismo del personal	150	5	28	17,57	4,847
N válido (por lista)	150				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se observa que la mayor importancia se da al desempeño del servicio con un promedio de 62.69, infraestructura un promedio de 23.15 y un promedio de 17.57 al personal; la que mejor contribuye al servicio del comedor es el desempeño del servicio.

En la tabla 2, se observa las correlaciones son positivas y significativas al nivel 0.01; el aumento en una dimensión de clasificación hace que los demás indicadores de las dimensiones también aumenten.

Tabla 2
Correlaciones de clasificación por dimensiones

Correlaciones	Clasificación de la Dimensión 1: infraestructura y fiabilidad	Clasificación de la Dimensión 2: desempeño del servicio	Clasificación de la Dimensión 3: profesionalismo del personal
Clasificación de la Dimensión 1: infraestructura y fiabilidad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,636** ,000
Clasificación de la Dimensión 2: desempeño del servicio	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,636** ,000	1
Clasificación de la Dimensión 3: profesionalismo del personal	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,383** ,000	,489** ,000

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

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

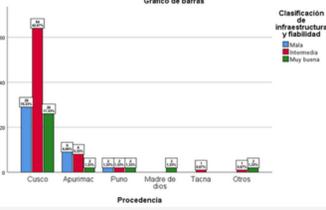
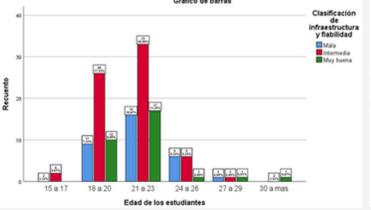
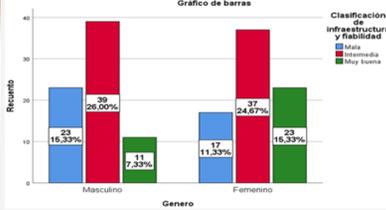
- DIMENSIÓN 1** De la figura 1, el 33.33% de los varones y el 40% de las mujeres, de la figura 2, el 72% de los estudiantes mayores de 16 años y de la figura 3, el 60% de los estudiantes del Cusco y el 13.32% de los estudiantes (Apurímac, Puno, Madre de Dios, Tacna, otros).
- DIMENSIÓN 2** De la figura 4, el 32.67% de los varones y el 38.67% de las mujeres, de la figura 5, el 71.34% de los estudiantes mayores de 16 años y de la figura 6, el 57.33% de los estudiantes del Cusco y el 14% de los estudiantes (Apurímac, Puno, Madre de Dios, Tacna, otros).
- DIMENSIÓN 3** De la figura 7, el 37.33% de los varones y el 35.33% de las mujeres, de la figura 8, el 72.66% de los estudiantes mayores de 16 años y de la figura 9, el 61.33% de los estudiantes del Cusco y el 11.34% de los estudiantes (Apurímac, Puno, Madre de Dios, Tacna, otros).

CONCLUSIÓN

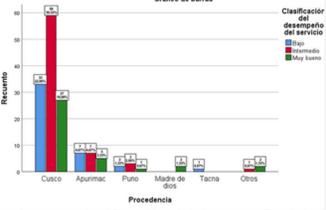
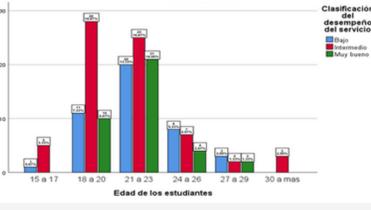
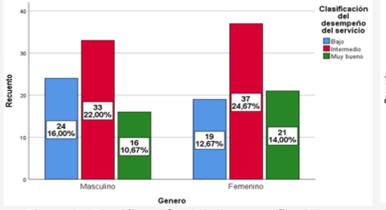
- En la infraestructura y fiabilidad, el 73.33% de estudiantes satisfechos y el 26.66% insatisfechos; el 72% de estudiantes mayores de 16 años satisfechos y el 28% insatisfechos; el 73.32% de estudiantes del Cusco y (Apurímac, Puno, Madre de Dios, Tacna, otros) satisfechos y el 26.68% insatisfechos
- En el desempeño del servicio, el 71.34% de estudiantes satisfechos y el 28.66% insatisfechos; el 71.34% de estudiantes mayores de 16 años satisfechos y el 28.66% insatisfechos y el 71.33% de estudiantes del Cusco y (Apurímac, Puno, Madre de Dios, Tacna, otros) satisfechos y el 28.67% insatisfechos
- En el profesionalismo del personal, el 72.66% de estudiantes satisfechos y el 27.34% insatisfechos; el 72.66% de estudiantes mayores de 16 años satisfechos y el 27.34% insatisfechos; el 72.67% de estudiantes del Cusco y (Apurímac, Puno, Madre de Dios, Tacna, otros) satisfechos y el 27.33% insatisfechos.



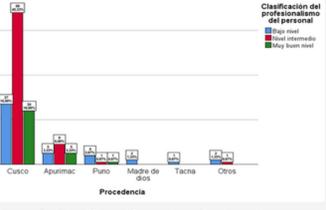
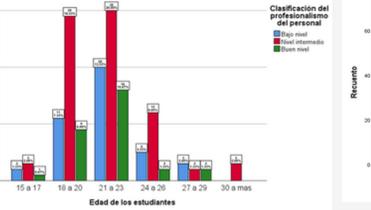
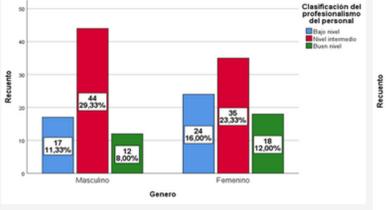
DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA Y FIABILIDAD



DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO DEL SERVICIO



DIMENSIÓN 3: PROFESIONALISMO DEL PERSONAL



BIBLIOGRAFÍA

- Ampuero, J. S. (2015). Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales. Lima-PERU: Industrial data revista de investigación.
- Juran, J. (2010). Manual de Control de la calidad. España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Louisiana Espinoza Paz, A. M. (2016). Expectativas y percepciones de los clientes de un restaurante en la ciudad de Mérida, Yucatán. REAXION-Revista de divulgación científica, Año 3, Número 2. Enero - Abril 2016.