

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el comedor  
de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: Castro Palomino, Keinsy Yeing

ASESOR: Recavarren Ríos, Edgar

HUÁNUCO – PERÚ

2025



# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70465395

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41016280

Grado/Título: Maestro en ingeniería de alimentos, mención: Ingeniería agroindustrial

Código ORCID: 0000-0003-2510-7907

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial.	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Gonzales Reyes, Edmundo	Magister en gestión y negocios con mención en tributación.	23014981	0000-0003-4062-4208
3	Burillo Vela, Julio Cesar	Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública.	41352183	0000-0001-6739-9886

# D

# H



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las **11:45 horas del día 02 del mes de mayo del año 2025**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero  
Mtro. Edmundo Gonzales Reyes  
Mtro. Julio Cesar Burillo Vela

**Presidente**  
**Secretario**  
**Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2033-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL COMEDOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA, 2024”**, presentada por la Bachiller, **CASTRO PALOMINO, Keinsy Yeing**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 16 (DIECISEIS) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:30 horas del día **02 del mes de mayo del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero  
DNI: 41693326  
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737  
**PRESIDENTE**

  
Mtro. Edmundo Gonzales Reyes  
DNI: 23014981  
Código ORCID: 0000-0003-4062-4208  
**SECRETARIO**

  
Mtro. Julio Cesar Burillo Vela  
DNI: 41352183  
Código ORCID: 0000-0001-6739-9886  
**VOCAL**



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: KEINSY YEING CASTRO PALOMINO, de la investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024", con asesor(a) EDGAR RECAVARREN RÍOS, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1630-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 21 de marzo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

# 136. Castro Palomino, Keinsy Yeing.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

2

[repositorio.unas.edu.pe](http://repositorio.unas.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

3

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

2%

4

[repository.ces.edu.co](http://repository.ces.edu.co)

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO

D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## DEDICATORIA

A Dios, mi guía y fortaleza, que siempre ha iluminado mi camino y me ha dado la fuerza para superar cada desafío. Sin su presencia constante en mi vida, nada de esto hubiera sido posible.

A mi madre Yesica Palomino Meza, por su amor incondicional, su sabiduría y por ser la roca en la que siempre he encontrado refugio. Su apoyo ha sido el motor que me ha impulsado a seguir adelante.

A mi querido abuelito Cesar Crespo Morales, cuya ternura y enseñanzas siguen presentes en mi corazón, guiándome con su ejemplo de vida y sacrificio. Su legado de amor y dedicación permanece como una fuente de inspiración constante.

A papá Julio Barrios Franco, por su paciencia, dedicación y por creer en mí cuando más lo necesitaba. Gracias por enseñarme el verdadero significado del esfuerzo, la valentía y la importancia de no rendirme por más desanimada que esté.

A todos ustedes, les debo este logro. Gracias por cada sacrificio, por cada palabra de aliento y por darme las herramientas para alcanzar mis sueños. Este éxito es tan suyo como mío.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad de Huánuco, por brindarme una formación sólida y por su apoyo constante en el desarrollo de esta investigación.

A mis maestros, por compartir generosamente sus conocimientos y guiarme en este camino académico.

A mi coordinadora Liliana Chang Coronado, por su valiosa orientación; a mi asesor y a los miembros de mi jurado calificador, Rafael Antonio Aníbal Rivero, Julio César Burillo Vela, y Edmundo Gonzales Reyes, por sus aportes fundamentales para enriquecer este trabajo de investigación.

A los estudiantes que, con su colaboración voluntaria, hicieron posible la realización de las encuestas y la ejecución de este estudio.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN .....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.2. BASES TEÓRICAS.....	19
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	23
2.4. HIPÓTESIS.....	24

2.5. VARIABLES .....	25
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES,.....	26
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	28
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	29
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	31
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	33
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	33
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS ..	51
CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	54
CONCLUSIONES .....	57
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	26
Tabla 2 Distribución de la población.....	29
Tabla 3 Distribución de la muestra.....	31
Tabla 4 ¿El personal del comedor atiende tus solicitudes de manera oportuna? .....	33
Tabla 5 ¿El personal del comedor brinda una imagen impecable y condiciones adecuadas?.....	34
Tabla 6 ¿El personal del comedor cumple con los horarios de atención establecidos? .....	35
Tabla 7 ¿El personal atiende de manera rápida y eficiente las solicitudes de los usuarios? .....	36
Tabla 8 ¿Consideras que el tiempo de espera para recibir tu comida es adecuado? .....	37
Tabla 9 ¿El personal está dispuesto a ayudar si surge algún problema con tus alimentos?.....	38
Tabla 10 ¿Consideras que el personal del comedor está bien capacitado para ofrecer un servicio seguro y confiable? .....	39
Tabla 11 ¿El personal del comedor demuestra profesionalidad al manipular los alimentos?.....	40
Tabla 12 ¿Te sientes seguro(a) al consumir los alimentos servidos en el comedor? .....	41
Tabla 13 ¿El personal trata a los usuarios con amabilidad y respeto? .....	42
Tabla 14 ¿La infraestructura del comedor es adecuada para mis necesidades diarias?.....	43
Tabla 15 ¿Las instalaciones del comedor están en buen estado y son funcionales? .....	44
Tabla 16 ¿La limpieza y el orden de las áreas comunes del comedor son adecuados para su uso? .....	45
Tabla 17 ¿El personal del comedor está correctamente capacitado para atender las necesidades de los usuarios? .....	46

Tabla 18 ¿Consideras que el personal del comedor posee los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio?.....	47
Tabla 19 ¿Percibes que el personal del comedor trabaja con seguridad y confianza en lo que hace? .....	48
Tabla 20 ¿Estas satisfecho(a) con la calidad de la comida que se sirve en el comedor? .....	49
Tabla 21 ¿Los alimentos que se sirven en el comedor están muy bien preparados y son de buena calidad? .....	50
Tabla 22 Prueba de normalidad .....	51
Tabla 23 Correlación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario ....	51
Tabla 24 Correlación de la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario .....	52
Tabla 25 Correlación de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario .....	52
Tabla 26 Correlación de la dimensión seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿El personal del comedor atiende tus solicitudes de manera oportuna? .....	33
Figura 2 ¿El personal del comedor brinda una imagen impecable y condiciones adecuadas? .....	34
Figura 3 ¿El personal del comedor cumple con los horarios de atención establecidos? .....	35
Figura 4 ¿El personal atiende de manera rápida y eficiente las solicitudes de los usuarios? .....	36
Figura 5 ¿Consideras que el tiempo de espera para recibir tu comida es adecuado? .....	37
Figura 6 ¿El personal está dispuesto a ayudar si surge algún problema con tus alimentos? .....	38
Figura 7 ¿Consideras que el personal del comedor está bien capacitado para ofrecer un servicio seguro y confiable? .....	39
Figura 8 ¿El personal del comedor demuestra profesionalidad al manipular los alimentos? .....	40
Figura 9 ¿Te sientes seguro(a) al consumir los alimentos servidos en el comedor? .....	41
Figura 10 ¿El personal trata a los usuarios con amabilidad y respeto? .....	42
Figura 11 ¿La infraestructura del comedor es adecuada para mis necesidades diarias? .....	43
Figura 12 ¿Las instalaciones del comedor están en buen estado y son funcionales? .....	44
Figura 13 ¿La limpieza y el orden de las áreas comunes del comedor son adecuados para su uso? .....	45
Figura 14 ¿El personal del comedor está correctamente capacitado para atender las necesidades de los usuarios? .....	46
Figura 15 ¿Consideras que el personal del comedor posee los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio? .....	47
Figura 16 ¿Percibes que el personal del comedor trabaja con seguridad y confianza en lo que hace? .....	48

Figura 17 ¿ Estas satisfecho(a) con la calidad de la comida que se sirve en el comedor? .....	49
Figura 18 ¿Los alimentos que se sirven en el comedor están muy bien preparados y son de buena calidad? .....	50

## RESUMEN

La investigación se ha desarrollado con el objetivo general de determinar de qué manera se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024. Entre las cualidades metodológicas, se hace énfasis en que la investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental, aplicando encuestas a 267 usuarios seleccionados aleatoriamente de una población compuesta por 869 usuarios del comedor. Además, para la recolección de datos se usó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario. Los resultados indicaron que la calidad del servicio, evaluada a través de las dimensiones confiabilidad ( $\rho = .579$ ), capacidad de respuesta ( $\rho = .594$ ) y seguridad ( $\rho = .671$ ), se relacionó significativamente con la satisfacción del usuario en el comedor. Estas correlaciones evidencian que una mejora en la calidad percibida del servicio incrementa la satisfacción de los usuarios porque los valores de significación fueron  $<.001$  en todos los casos. Se concluyó que la optimización de factores como la infraestructura, el profesionalismo del personal y la seguridad alimentaria es fundamental para fomentar la lealtad y la percepción positiva hacia el comedor, ya que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del comedor, porque el valor de significación fue  $<.001$  y el coeficiente de correlación fue positivo ( $\rho = .706$ ).

**Palabras clave:** Calidad de servicio, capacidad de respuesta, confiabilidad, satisfacción del usuario, seguridad.

## ABSTRACT

The research was developed with the general objective of determining how service quality is related to user satisfaction in the cafeteria of the National Agrarian University of La Selva, 2024. Among the methodological qualities, it is emphasized that the research was of an applied type with a quantitative approach, correlational scope and non-experimental design, applying surveys to 267 users randomly selected from a population composed of 869 users of the cafeteria. In addition, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument for data collection. The results indicated that the quality of the service, evaluated through the dimensions of reliability ( $\rho = .579$ ), responsiveness ( $\rho = .594$ ) and security ( $\rho = .671$ ), was significantly related to user satisfaction in the cafeteria. These correlations show that an improvement in the perceived quality of the service increases user satisfaction because the significance values were  $<.001$  in all cases. It was concluded that the optimization of factors such as infrastructure, staff professionalism and food safety is essential to promote loyalty and positive perception towards the dining room, since there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the dining room user, because the significance value was  $<.001$  and the correlation coefficient was positive ( $\rho = .706$ ).

**Keywords:** Service quality, responsiveness, reliability, user satisfaction, safety.

## INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio en las instituciones educativas representa un elemento fundamental para asegurar el bienestar y la satisfacción de los estudiantes, impactando directamente en su rendimiento académico y percepción de la universidad. A nivel mundial, diversos estudios han demostrado que los servicios de comedor juegan un papel esencial en la experiencia estudiantil, siendo evaluados constantemente para mejorar su eficiencia. En América Latina, las universidades enfrentan desafíos similares, caracterizados por limitaciones presupuestarias y una creciente demanda estudiantil que exige servicios más diversificados y de mayor calidad.

En el contexto local, la Universidad Nacional Agraria de la Selva ha identificado disconformidades recurrentes por parte de los estudiantes respecto a la calidad de los servicios del comedor universitario. Estos inconvenientes están relacionados con factores como la confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, los cuales son determinantes para asegurar una experiencia satisfactoria. La necesidad de optimizar estos servicios ha llevado a plantear la pregunta de investigación: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?

Las diferencias en infraestructura, recursos humanos y procesos internos crean vacíos en la literatura, haciendo necesario un análisis contextualizado que permita identificar oportunidades de mejora específicas para la región de Huánuco.

Este estudio tiene como propósito principal analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva durante el año 2024. A través de un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, se espera contribuir con información valiosa para la formulación de estrategias que optimicen los servicios ofrecidos, promoviendo así una mayor satisfacción entre los estudiantes y fortaleciendo la percepción de calidad institucional.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En el ámbito internacional, la calidad de servicio alimentario en instituciones educativas ha sido objeto de estudio debido a su impacto en la satisfacción del usuario. Estudios recientes destacan que una adecuada gestión de la calidad en los comedores universitarios no solo mejora la experiencia de los usuarios, sino también contribuye al rendimiento académico. Según Demirci y Kara (2014), la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio alimentario influye directamente en su satisfacción, lo que puede repercutir en su desempeño académico. De manera similar Jang y Namkung (2009) señalan que factores como la amabilidad del personal, la presentación de los alimentos y la higiene del lugar son claves para generar una experiencia positiva en los estudiantes. También resaltan que la consistencia en la calidad de los alimentos es crucial para garantizar la fidelidad de los usuarios, lo que destaca la importancia de implementar estándares estrictos de calidad en comedores universitarios.

A nivel nacional, la calidad de servicio en los comedores universitarios ha sido motivo de preocupación debido a las crecientes demandas de los estudiantes ya que desean servicios de mayor calidad y variedad. En un estudio sobre la satisfacción de los estudiantes universitarios peruanos, Raymundo y Vidal (2018) encontraron que la falta de variedad en los menús y las deficiencias en la infraestructura de los comedores lo cual resalta como factores recurrentes que generan insatisfacción. Gonzales et al. (2018) señala que, en muchas universidades peruanas, los comedores no cuentan con los recursos necesarios para garantizar una atención adecuada a la creciente población estudiantil. Otro estudio realizado por Pinedo (2023) evidenció que, en varias universidades, los estudiantes han expresado descontento con la calidad de los alimentos, lo que afecta negativamente su percepción general del servicio.

En la región Huánuco, la calidad del servicio en los comedores universitarios ha generado inquietud debido a su influencia directa en la satisfacción de los usuarios, particularmente en instituciones públicas. Las

restricciones presupuestarias son una de las principales limitaciones y a alta demanda estudiantil dificultan mejoras en la atención, reflejándose en fallas de infraestructura y escasa capacitación del personal. La falta de recursos impide ofrecer un servicio alimentario eficiente, lo cual repercute negativamente en el usuario. lo que afecta tanto la experiencia estudiantil y el bienestar estudiantil.

La Universidad Nacional Agraria de la Selva es una institución que cuenta con una trayectoria académica sólida, ya que brinda distintos servicios a la plana estudiantil, pero el punto a investigar es el comedor universitario, el cual presenta aspectos como la calidad de los alimentos, la atención del personal, la higiene de las instalaciones y la escasa variedad del menú. Que han generado una percepción negativa sobre el servicio. A pesar del esfuerzo institucional por mantener operativo el comedor, las limitaciones presupuestarias y logísticas impiden implementar mejoras que garanticen una atención eficiente y de calidad

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿De qué manera la confiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?
- ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?
- ¿De qué manera la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera se relaciona la calidad de servicios con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar de qué manera se relaciona la confiabilidad con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.
- Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.
- Determinar de qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La investigación permitió diagnosticar los postulados teóricos referidos a la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, fue de gran relevancia debido a su extenso contenido, que abarca una variedad de conceptos y definiciones de diferentes autores, además de incluir investigaciones previas que han abordado variables relacionadas.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La investigación estuvo fundamentada en poder brindar una propuesta de mejora a la problemática presentada. Fue de utilidad práctica, ya que nos proporcionó un mayor entendimiento de la variable analizada, lo que permitió realizar un análisis detallado de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del comedor de la Universidad Nacional Agraria de la selva, 2024.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación se llevó a cabo siguiendo los procedimientos del método científico, lo que permitió desarrollar un instrumento adecuado para la recolección de datos y el análisis de la información. De este modo, se obtuvieron respuestas de las poblaciones seleccionadas, y el estudio sirve como una base sólida para investigaciones futuras.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

No hubo limitaciones durante el desarrollo de esta investigación.

### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación fue factible, realizable y favorable porque se trabajó con la información precisa y fundamental cuenta con todos los recursos tecnológicos y fundamentales para su investigación, ya que se contó con una extensa bibliografía y con los instrumentos necesarios para llevarla a cabo. Asimismo, se dispuso de los recursos económicos adecuados para su financiamiento, junto con el tiempo necesario para asegurar el desarrollo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Haque et al. (2024) señalaron que el objetivo de su investigación fue determinar los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes universitarios con los alimentos ofrecidos en las cafeterías de universidades públicas en la región de Klang Valley, Malasia. El estudio, de diseño cuantitativo y enfoque correlacional, se realizó mediante la aplicación de encuestas estructuradas a estudiantes de distintas instituciones públicas. Se empleó un cuestionario que midió variables como calidad de los alimentos, variedad del menú, precios y condiciones de higiene. Los resultados demostraron que estos factores tienen una influencia significativa en los niveles de satisfacción estudiantil, destacando la importancia de implementar mejoras constantes en el servicio de alimentación universitaria para fomentar la fidelización y el bienestar de los usuarios.

Akter et al. (2020) plantearon como objetivo de su estudio empírico analizar la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Ciencia y Tecnología Mawlana Bhashani, en Bangladés, evaluando la calidad, variedad, precio, ambiente y el personal del servicio. Para ello, emplearon un cuestionario con escala Likert, aplicando un muestreo aleatorio simple. El estudio utilizó un diseño mixto, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos, con el fin de medir el desempeño de todos los factores involucrados. A través de un modelo teórico y el análisis de los coeficientes de compensación de Pearson, los autores concluyeron que la calidad de los alimentos, la variedad, el personal y el ambiente influyen positivamente en la satisfacción de los estudiantes. Sin embargo, el precio tiene un impacto negativo en la satisfacción de los usuarios finales.

##### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Gonzales et al. (2023) establecieron como objetivo de su estudio describir los niveles de satisfacción de los comensales del comedor de

la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa en el año 2023. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo, y se utilizó una metodología cuantitativa, aplicando una escala Likert para medir la percepción de los usuarios. El instrumento de investigación fue validado y comprobado su confiabilidad, con un índice de alfa de Cronbach de 0.920, validado por el juicio de tres expertos. Los autores concluyen que el servicio es considerado bueno por los usuarios, aunque recomiendan mejoras en la calidad y el ambiente del comedor para aumentar la satisfacción de un mayor número de comensales.

Mires (2023) afirmó que su investigación alcanzó el objetivo de analizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del comedor universitario de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. El estudio tuvo un diseño aplicado con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de tipo no experimental. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, y los datos fueron procesados mediante el software SPSS v.23, aplicando estadísticas descriptivas e inferenciales a través del coeficiente Rho de Spearman. El estudio concluyó que existe una compensación positiva, aunque débil, entre las variables. Como recomendación, sugiere implementar un estilo de liderazgo participativo que facilite la retroalimentación entre el personal.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Vásquez (2019) expuso en su estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en el comedor universitario de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. El objetivo general de la investigación fue identificar el grado de relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Para ello, se empleó un enfoque descriptivo-relacional con un diseño de investigación no experimental y de carácter transversal. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas, utilizando como instrumento un cuestionario. Los resultados mostraron que ambos géneros de estudiantes percibieron de manera positiva la atención recibida en el comedor de la universidad.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO**

Según lo mencionado por Rojas et al.(2020), la calidad de servicio se refiere al grado en que los proveedores de servicios satisfacen las expectativas y necesidades de los clientes. Es una evaluación de la experiencia y satisfacción que experimentan los consumidores al utilizar un servicio. En otras palabras, la calidad de servicio es un concepto dinámico que fluctúa en función de la experiencia actual, moldeando así las expectativas futuras de los usuarios, por lo que una de las formas de obtener la información necesaria para mejorar y mantener la calidad de los servicios prestados a los visitantes es la medición continua. se trata de un constructo complejo que depende de muchos aspectos o dimensiones de la prestación del servicio relacionados con la satisfacción del usuario, lo que lo hace aún más complejo.

La calidad de servicio no es fácil de definir porque es una valoración subjetiva, pero puede expresarse como la percepción que un usuario tiene del mismo. Es la fijación psicológica por parte del consumidor que presupone conformidad con un producto o servicio particular, una fijación que se mantiene sólo en la medida en que se requieren nuevas especificaciones, se puede decir que la calidad del servicio percibida por el cliente se considera como la valoración que hace el cliente de la excelencia o superioridad del servicio. Las percepciones de calidad surgen de comparar las expectativas de los clientes con los resultados reales que obtienen del servicio. Por lo tanto, la calidad del servicio puede definirse como la comparación entre lo que el cliente espera recibir (sus expectativas) y lo que realmente recibe o percibe el desempeño o percepción de los resultados del servicio (Contreras, 2011).

### **DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

#### **D1: Confiabilidad**

La confiabilidad es una de las cinco dimensiones esenciales de la calidad del servicio, y se refiere a la capacidad de una organización para brindar el servicio prometido de forma precisa y segura, lo que genera

confianza en los clientes. Esta dimensión implica que el servicio proporcionado cumpla consistentemente con las expectativas del cliente, tanto en términos de tiempo como de precisión. La confiabilidad es particularmente importante en industrias donde la repetición de errores o fallos en el servicio podría llevar a la pérdida de la confianza del cliente (Kotler y Keller, 2016).

La confiabilidad también se asocia con la promesa de valor que una empresa comunica a sus clientes. Según Zeithaml et al. (1990), esta dimensión no solo implica la precisión en la ejecución del servicio, sino también la coherencia en la entrega de este a lo largo del tiempo, fortaleciendo así la percepción de profesionalismo y compromiso por parte de la empresa. Por lo tanto, garantizar la confiabilidad en el servicio significa que las empresas deben implementar procesos bien definidos y monitoreados constantemente para asegurar que los errores sean mínimos y que las expectativas de los clientes se cumplan sistemáticamente (Grönroos, 2007).

#### **INDICADORES:**

- **Atención**

La atención al cliente también está relacionada con la capacidad de una empresa para adaptar su servicio a las necesidades específicas de los clientes, lo que puede diferenciarla de sus competidores. En un entorno donde los clientes valoran cada vez más las experiencias personalizadas, la atención cuidadosa y proactiva se convierte en una ventaja competitiva importante (Wirtz y Lovelock, 2016).

- **Accesibilidad**

Simian-Fernández (2014) indica que se convierte en un adjetivo que desde una perspectiva ideal debe ser aplicable a todo el conjunto de objetos y/o servicios que se encuentran en la sociedad. Esa condición global de lo accesible hace que hablar de indicadores de accesibilidad sea una tarea difícil, pues muchos o, más bien, todos los escenarios y recursos deben ser accesibles. La sociedad, así, enfrenta el monumental reto de hacer que lo accesible se convierta en una condición sine qua non del medio social y físico.

## **D2: Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas (Nonaka, 1995).

### **INDICADORES:**

- **Rapidez de servicio**

Según Da Silva (2018), la rapidez en la atención está relacionada con la rapidez con la que una empresa logra aclarar las inquietudes de un cliente, toma sus pedidos, realiza las entregas de los productos y resuelve las incidencias que se puedan presentar.

- **Disposición**

Según Suárez y García (2020), la disposición es la actitud proactiva de los empleados para anticiparse a las necesidades de los clientes, ofreciendo respuestas inmediatas y adecuadas.

## **D3: Seguridad**

La seguridad, significa no tener que sufrir la amenaza de daños económicos o físicos. En general los individuos no son conscientes de si se han satisfecho sus necesidades de seguridad porque habitualmente en principio se ignora esta necesidad.

### **INDICADORES:**

- **Profesionalidad**

Según García y Martínez (2020), la profesionalidad es la combinación de competencia técnica, ética profesional y compromiso con el trabajo que permite a los empleados desempeñarse eficazmente en sus roles.

- **Personal**

Según López (2020), el personal es el recurso más valioso de una organización, ya que su desempeño y compromiso son determinantes para el logro de los objetivos empresariales.

## **2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Según Delone y McLean (2003), la satisfacción del usuario es el grado en que un producto o servicio cumple con las expectativas y necesidades. La satisfacción del también usuario se ha vinculado a la calidad del servicio.

La satisfacción del también usuario se ha vinculado a la calidad del servicio. Parasuraman et al. (1988) desarrollaron un modelo que identifica diversas dimensiones de la calidad del servicio, argumentando que la calidad del servicio es una función de la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y su experiencia real con el servicio.

### **DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

#### **D1: Instalaciones**

Las instalaciones son el entorno físico donde se realizan las operaciones de la organización, y su diseño y mantenimiento son cruciales para el funcionamiento eficiente.

### **INDICADORES**

#### **• Infraestructura adecuada**

Según Rodríguez (2020), una infraestructura adecuada es aquella que cumple con los estándares necesarios para facilitar el desarrollo eficiente de actividades y servicios, promoviendo el bienestar de la población.

#### **D2: Capital humano**

Según Becker (2019), el capital humano es el conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades que poseen los individuos, que les permite generar valor en el mercado laboral.

### **INDICADORES**

#### **• Personal capacitado**

En el contexto administrativo universitario, el personal capacitado es aquel que, a través de programas de formación, adquiere habilidades actualizadas, lo que impacta positivamente en el clima laboral y productividad, al reducir conflictos y mejorar la adaptación al cambio (Jurado et al., 2018).

### **D3: Percepción del usuario**

Gronroos (1982) sostiene que la percepción de la calidad en un servicio surge al contrastar lo que el usuario anticipaba recibir con lo que efectivamente obtuvo. Cuando el servicio entregado sobrepasa esas expectativas, la percepción resulta favorable; en cambio, si no las cumple, será desfavorable.

### **INDICADORES**

#### **• Alimentos correctamente preparados**

la correcta preparación de alimentos implica seguir procedimientos de manipulación segura, cocción adecuada y almacenamiento apropiado, lo que asegura que los alimentos sean seguros y nutritivos para el consumo.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- **Calidad:** La calidad tiene relación con los servicios de atención, es el grado de excelencia para que las empresas elijan y ordenen sus horizontes, para saciar la máxima cantidad de necesidades del comprador (Sancho, 2011).
- **Amabilidad:** La amabilidad es una característica que se refleja en diferentes acciones que son consideradas positivas, solidarias y afectuosas hacia los demás (RAE, 2014).
- **Atención personalizada:** La atención personalizada se refiere a la interacción directa entre un empleado y el usuario, donde el empleado considera las necesidades, gustos y preferencias de la persona atendida (Jesús y Sepúlveda, 2018).
- **Expectativas:** Es un sentimiento subjetivo, es decir, la posibilidad de que un determinado comportamiento siga a un determinado resultado. También nos explica que para mantener la motivación cada trabajador tendrá su función y será una parte indispensable para que funcione todo el engranaje (Vroom, 1970.)
- **Personal:** El personal se refiere al grupo de individuos que trabajan en una institución (Armijos y Bermúdez, 2019).

- **Respeto:** El respeto es un valor que capacita a los trabajadores para reconocer, aceptar y valorar las cualidades y derechos de los demás (Uranga et al., 2016).
- **Satisfacción:** La satisfacción es una sensación de bienestar que se experimenta cuando se ha cumplido un deseo o satisfecho una necesidad (Mora, 2011).
- **Usuario:** Usuario es la persona que utiliza un servicio o tiene el derecho de hacer uso de un recurso con ciertas restricciones (Coca, 2006).
- **Conocimiento del servicio:** El conocimiento del servicio se refiere a la comprensión de las funciones y actividades que los empleados brindan a los usuarios, lo que facilita la satisfacción de sus necesidades (Mora, 2011).
- **Comunicación:** La comunicación se refiere a la habilidad de escuchar, llevar a cabo interacciones originales y crear vínculos sólidos (Cardozo, 2007).

## 2.4. HIPÓTESIS

### 2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en el año 2024.

### 2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la confiabilidad con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en el año 2024.
- Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en el año 2024.
- Existe una relación significativa entre la seguridad con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en el año 2024.

## **2.5. VARIABLES**

### **VARIABLE 1**

Calidad del servicio

### **DIMENSIONES**

- Confiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad

### **VARIABLE 2**

Satisfacción del usuario

### **DIMENSIONES**

- Instalaciones
- Capital Humano
- Percepción del usuario

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES,

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEM	
Calidad de servicio	Como mencionan Rojas et al. (2020), la calidad de servicio se refiere al grado en que los proveedores de servicios satisfacen las expectativas y necesidades de los clientes. Es una evaluación de la experiencia y satisfacción que experimentan los consumidores al utilizar un servicio.	Variable 1	Confiabilidad	Atención	Cuestionario	1 ¿El personal del comedor atiende tus solicitudes de manera oportuna?	
							2 ¿El personal del comedor brinda una imagen impecable y condiciones adecuadas?
				Accesibilidad		3 ¿El personal del comedor cumple con los horarios de atención establecidos?	
			Capacidad de respuesta	Rapidez del servicio		4 ¿El personal atiende de manera rápida y eficiente las solicitudes de los usuarios?	
						5 ¿Consideras que el tiempo de espera para recibir tu comida es adecuado?	
				Disposición		6 ¿El personal está dispuestos a ayudar si surge algún problema con tus alimentos?	
						7 ¿Consideras que el personal del comedor está bien capacitado para ofrecer un servicio seguro y confiable?	
			Seguridad	Profesionalismo		8 ¿El personal del comedor demuestra profesionalidad al manipular los alimentos?	
						9 ¿Te sientes seguro(a) al consumir los alimentos servidos en el comedor?	
				Personal		10 ¿El personal trata a los usuarios con amabilidad y respeto?	

Satisfacción del usuario	Variable 2	<p>La satisfacción del usuario es un concepto que se refiere a la percepción y evaluación que tiene un usuario sobre un servicio o producto, especialmente en el ámbito de la tecnología y los servicios digitales. Según Delone y McLean (2003), la satisfacción del usuario es el grado en que un producto o servicio cumple con las expectativas y necesidades. La satisfacción del también usuario se ha vinculado a la calidad del servicio.</p>	Instalaciones	Infraestructura adecuada	11 ¿La infraestructura del comedor es adecuada para mis necesidades diarias?
			Capital humano	Personal capacitado	12 ¿Las instalaciones del comedor están en buen estado y son funcionales?
			Percepción del usuario	Alimentos correctamente preparados	13 ¿La limpieza y el orden de las áreas comunes del comedor son adecuados para su uso?
					14 ¿El personal del comedor está correctamente capacitado para atender las necesidades de los usuarios?
					15 ¿Consideras que el personal del comedor posee los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio?
					16 ¿Percibes que el personal del comedor trabaja con seguridad y confianza en lo que hace?
					17 ¿Estoy satisfecho(a) con la calidad de la comida que se sirve en el comedor?
					18 ¿Los alimentos que se sirven en el comedor están muy bien preparados y son de buena calidad?

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es Aplicada. Este tipo de investigación tiene como objetivo solucionar problemas concretos, en este caso. La investigación aplicada utiliza los conocimientos existentes para mejorar procesos o resolver situaciones específicas dentro de una organización. Según Hernández et al. (2014), la investigación aplicada se orienta hacia la solución de problemas prácticos y su finalidad es el uso inmediato de los conocimientos generados.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

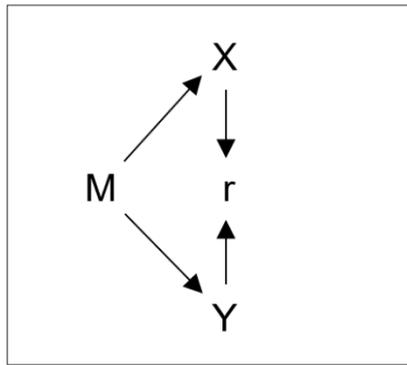
El enfoque de la investigación fue Cuantitativo, ya que se recopilaron y analizaron datos numéricos sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024. Este enfoque es ideal para medir el rendimiento y los resultados de estas prácticas de manera objetiva y verificable. Creswell (2009) explicó que el enfoque cuantitativo utiliza herramientas estadísticas y datos numéricos para probar teorías y medir resultados específicos.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

El alcance de la investigación fue correlacional, ya que se centró en describir las características de las dos variables: la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Hernández et al. (2014), afirmaron que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos o cualquier fenómeno que se sometiera a análisis.

##### **3.1.3. DISEÑO**

El diseño de la investigación fue no experimental, lo que significó que no se manipularon las variables, sino que se observaron tal como ocurrieron en el entorno natural. Este diseño fue útil cuando el objetivo fue describir situaciones actuales sin alterar las condiciones del contexto. Como señalaron Hernández et al. (2014), el diseño no experimental se refiere a estudios en los que no se manipulan deliberadamente las variables, y se observan fenómenos tal como suceden en su entorno natural .



**Leyenda:**

M = Estudiantes inscritos en el comedor UNAS

Ox = Calidad de servicio

Oy = Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables

**3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

**3.2.1. POBLACIÓN**

La población de estudio estuvo compuesta por la población estudiantil de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, siendo el total de 869 estudiantes inscritos, los que se representan en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Distribución de la población*

Facultades de la UNAS	Cantidad
Agronomía	113
Zootecnia	70
Industrias Alimentarias	61
Recursos Naturales Renovables	286
Ciencias Económicas y Administrativas	165
Informática y Sistemas	43
Ciencias Contables	96
Mecánica Eléctrica	35
Total	869

*Nota.* Información de la Dirección de Bienestar Académico de la UNAS

### 3.2.2. MUESTRA

La presente muestra fue conformada por los usuarios del comedor de la Universidad Nacional Agraria de la selva, la cual se determinó partir de la población estudiantil, siendo cierta cantidad de alumnado que hace uso también de las distintas residencias dentro de la institución.

Para el cálculo se utilizó una muestra probabilística de tipo aleatorio simple. Según la siguiente fórmula denominada cálculo para muestras finitas:

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

Leyenda:

n= Muestra	¿?
N= Población	869
p= Probabilidad de éxito	p=0.5
q= Probabilidad de fracaso	q=0.5
Z= (=0.05=1.96)	Z=1.96
e= Margen de error	e=0.05

Remplazando los datos tenemos

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(869)}{(0.05)^2(869 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 267$$

Por lo tanto, la cantidad de muestra fue de 267 usuarios del comedor de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

**Tabla 3**  
*Distribución de la muestra*

L= Estrato	Estrato Carrera U	Ni=Población	Peso Proporcional	Muestra Asignación Proporcional
1	Agronomía	113	13%	35
2	Zootecnia	70	8%	22
3	Industrias Alimentarias	61	7%	19
	Recursos Naturales	286		
4	Renovables	165	33%	88
	Ciencias Económicas y			
5	Administrativas	43	19%	51
	Informática y			
6	Sistemas	96	5%	13
7	Ciencias Contables	96	11%	29
8	Mecánica Eléctrica	35	4%	11
		869	100%	267

*Nota.* Registro de la Universidad

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se empleó la encuesta como método para abordar la variable de estudio. Esta técnica resultó fundamental para la recopilación de información, ya que se basa en un conjunto estructurado y coherente de preguntas. Permite obtener datos específicos de una muestra representativa de un grupo más amplio de individuos (Hernández et al., 2014).

Asimismo, se utilizó el cuestionario para cada variable, conformado por preguntas.

#### 3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Para presentar los datos se tuvo que emplear el programa Excel al momento de codificar las respuestas y elaborar la base de datos, además se utilizó también el programa SPSS para elaborar las tablas y figuras.

### **3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

En el presente estudio se utilizó la estadística descriptiva con el programa EXCEL y SPSS con respecto a las variables en el lugar a evaluar.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 4**

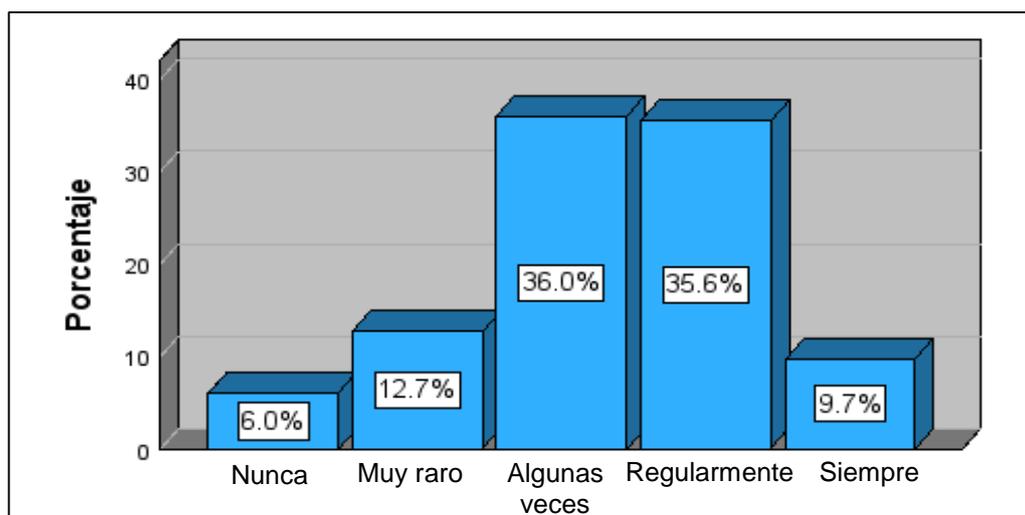
*¿El personal del comedor atiende tus solicitudes de manera oportuna?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	6.0	6.0	6.0
	Muy raro	34	12.7	12.7	18.7
	A veces	96	36.0	36.0	54.7
	Regularmente	95	35.6	35.6	90.3
	Siempre	26	9.7	9.7	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario

**Figura 1**

*¿El personal del comedor atiende tus solicitudes de manera oportuna?*



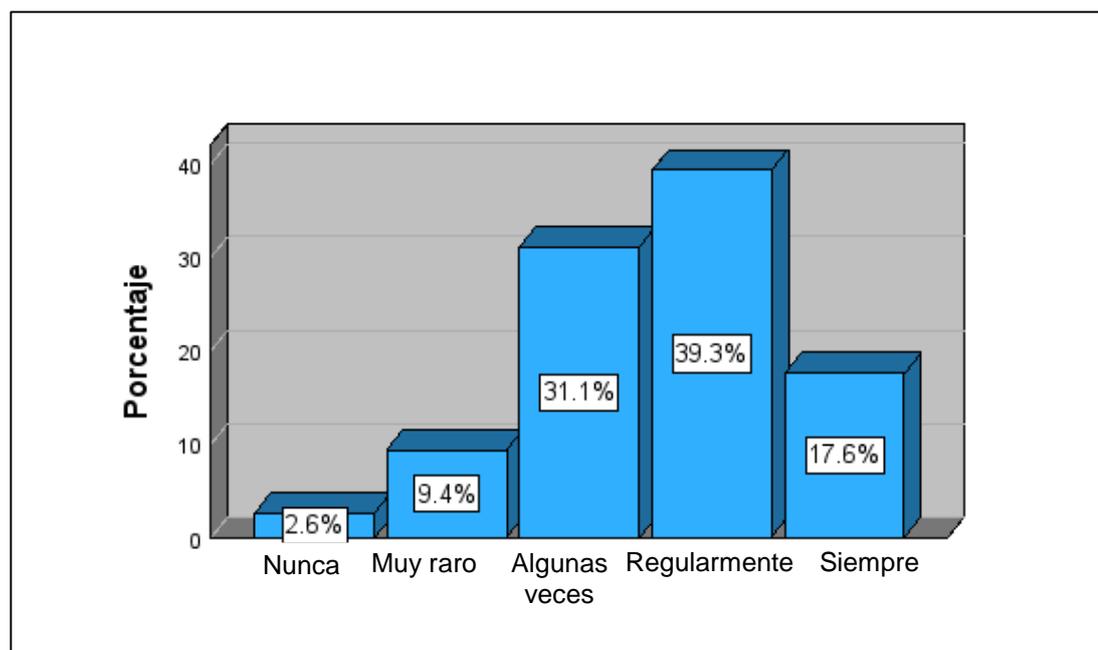
*Nota.* Datos del cuestionario

### **Análisis e Interpretación**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 36.0% de encuestados mencionan que, a veces, el personal del comedor atiende las solicitudes de manera oportuna; además, el 35.6% señala que regularmente, el 12.7% sostiene que resulta muy raro, el 9.7% indica que siempre y el 6.0% refiere que nunca, lo que sugiere diversas oportunidades para mejorar en la eficiencia y rapidez del personal.

**Tabla 5***¿El personal del comedor brinda una imagen impecable y condiciones adecuadas?*

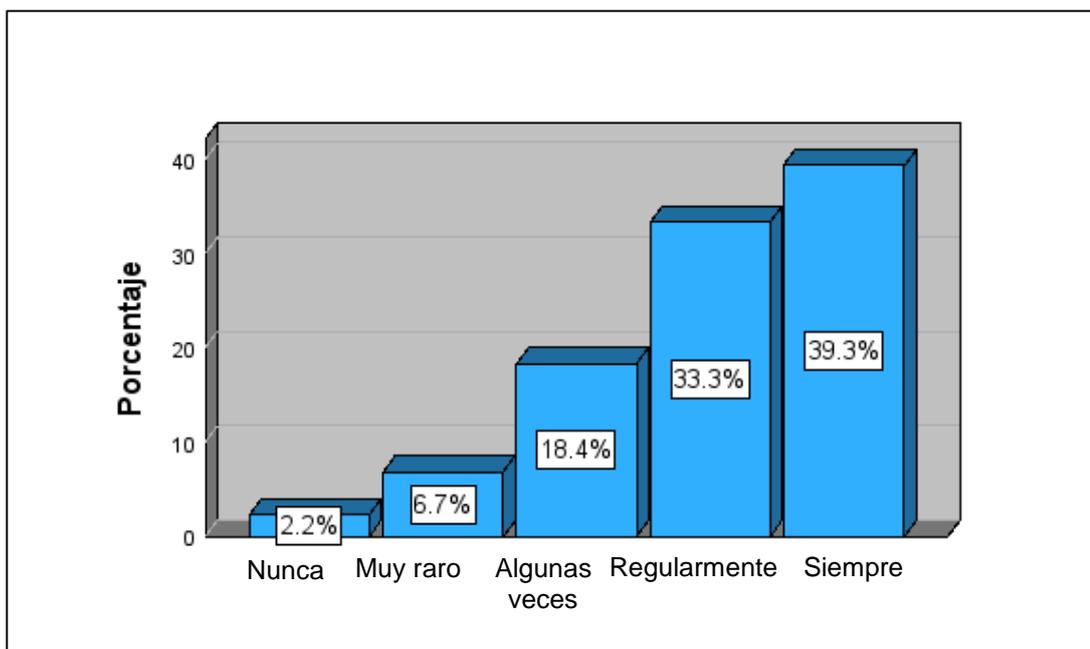
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	2.6	2.6	2.6
	Muy raro	25	9.4	9.4	12.0
	A veces	83	31.1	31.1	43.1
	Regularmente	105	39.3	39.3	82.4
	Siempre	47	17.6	17.6	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario**Figura 2***¿El personal del comedor brinda una imagen impecable y condiciones adecuadas?**Nota.* Datos del cuestionario**Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 39.3% de encuestados mencionan que, regularmente, el personal del comedor brinda una imagen impecable y condiciones adecuadas; además, el 31.1% señala que a veces, el 17.6% sostiene que siempre, el 9.4% indica que resulta muy raro y el 2.6% refiere que nunca, lo que implica la necesidad de que se refuerce las políticas de control de calidad y monitoreo de las actividades.

**Tabla 6***¿El personal del comedor cumple con los horarios de atención establecidos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	2.2	2.2	2.2
	Muy raro	18	6.7	6.7	9.0
	A veces	49	18.4	18.4	27.3
	Regularmente	89	33.3	33.3	60.7
	Siempre	105	39.3	39.3	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario**Figura 3***¿El personal del comedor cumple con los horarios de atención establecidos?**Nota.* Datos del cuestionario**Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 39.3% de encuestados mencionan que siempre el personal del comedor cumple con los horarios de atención establecidos; de igual manera, el 33.3% señala que regularmente, el 18.4% sostiene que a veces, el 6.7% indica que resulta muy raro y el 2.2% refiere que nunca, lo que indica una oportunidad de mejora en la gestión del tiempo y atención.

**Tabla 7**

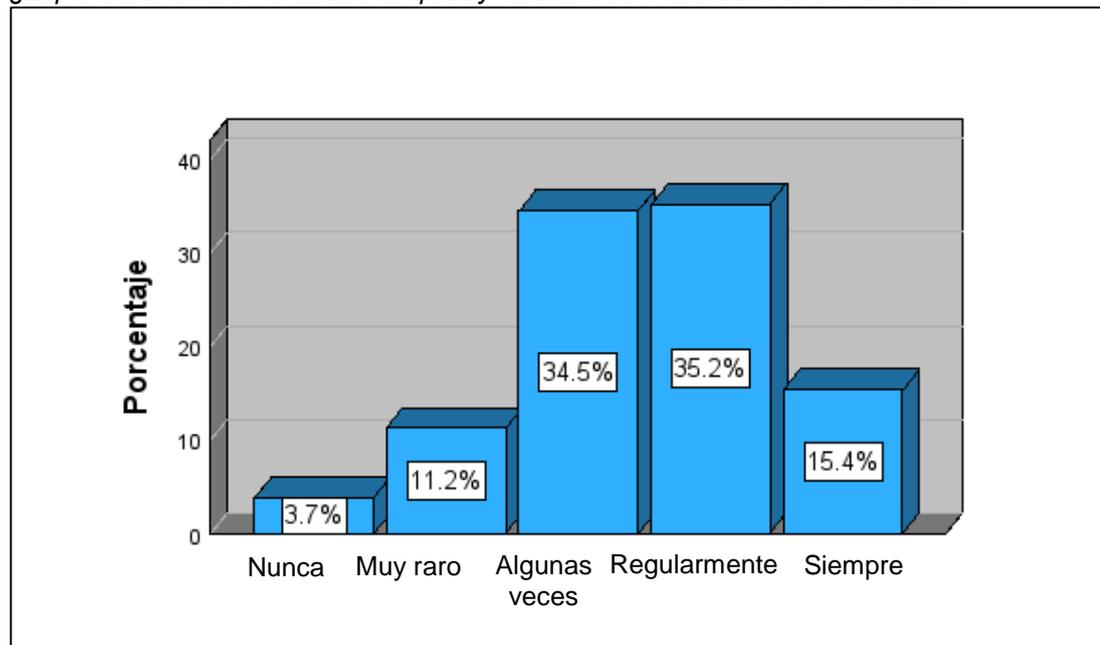
*¿El personal atiende de manera rápida y eficiente las solicitudes de los usuarios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	3.7	3.7	3.7
	Muy raro	30	11.2	11.2	15.0
	A veces	92	34.5	34.5	49.4
	Regularmente	94	35.2	35.2	84.5
	Siempre	41	15.4	15.4	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario

**Figura 4**

*¿El personal atiende de manera rápida y eficiente las solicitudes de los usuarios?*



*Nota.* Datos del cuestionario

**Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 35.2% de encuestados mencionan que regularmente el personal del comedor atiende de manera rápida y eficiente las solicitudes de los usuarios; de igual manera, el 34.5% señala que a veces, el 15.4% sostiene que siempre, el 11.2% indica que resulta muy raro y el 3.7% refiere que nunca, por lo que se acredita que una menor cantidad de usuarios experimenta falencias en el servicio.

**Tabla 8**

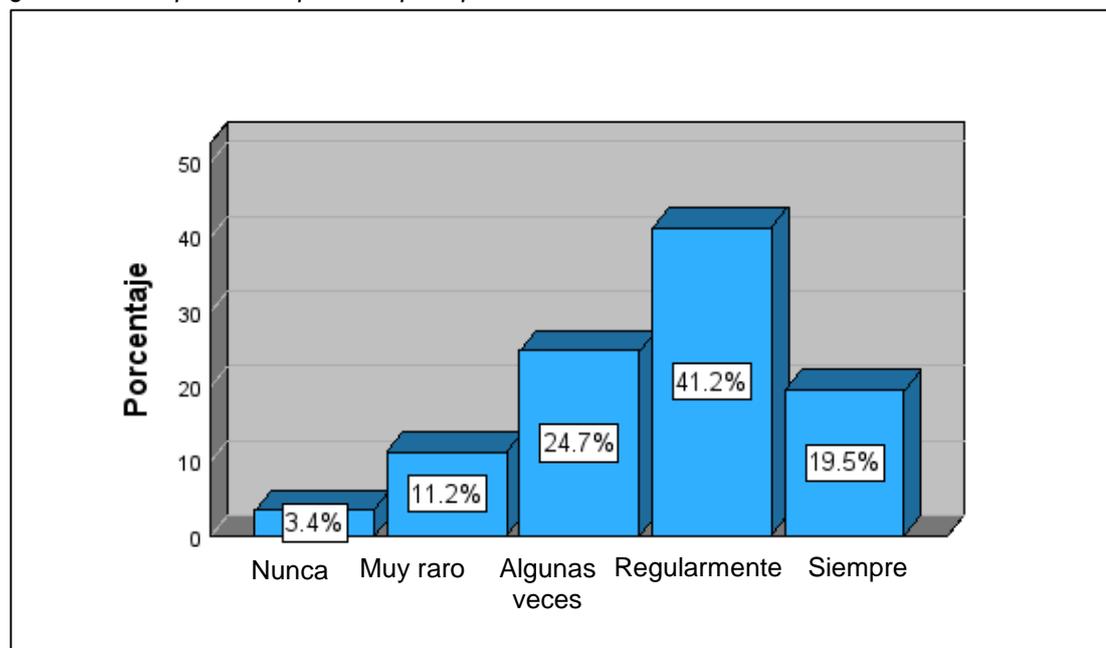
*¿Consideras que el tiempo de espera para recibir tu comida es adecuado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	3.4	3.4	3.4
	Muy raro	30	11.2	11.2	14.6
	A veces	66	24.7	24.7	39.3
	Regularmente	110	41.2	41.2	80.5
	Siempre	52	19.5	19.5	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario

**Figura 5**

*¿Consideras que el tiempo de espera para recibir tu comida es adecuado?*



*Nota.* Datos del cuestionario

### **Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 41.2% de encuestados mencionan que regularmente el tiempo de espera para recibir la comida es adecuado; de igual manera, el 24.7% señala que a veces, el 19.5% sostiene que siempre, el 11.2% indica que resulta muy raro y el 3.4% refiere que nunca, reflejando de esta manera que una menor cantidad de usuarios tuvo una experiencia negativa respecto a esto.

**Tabla 9**

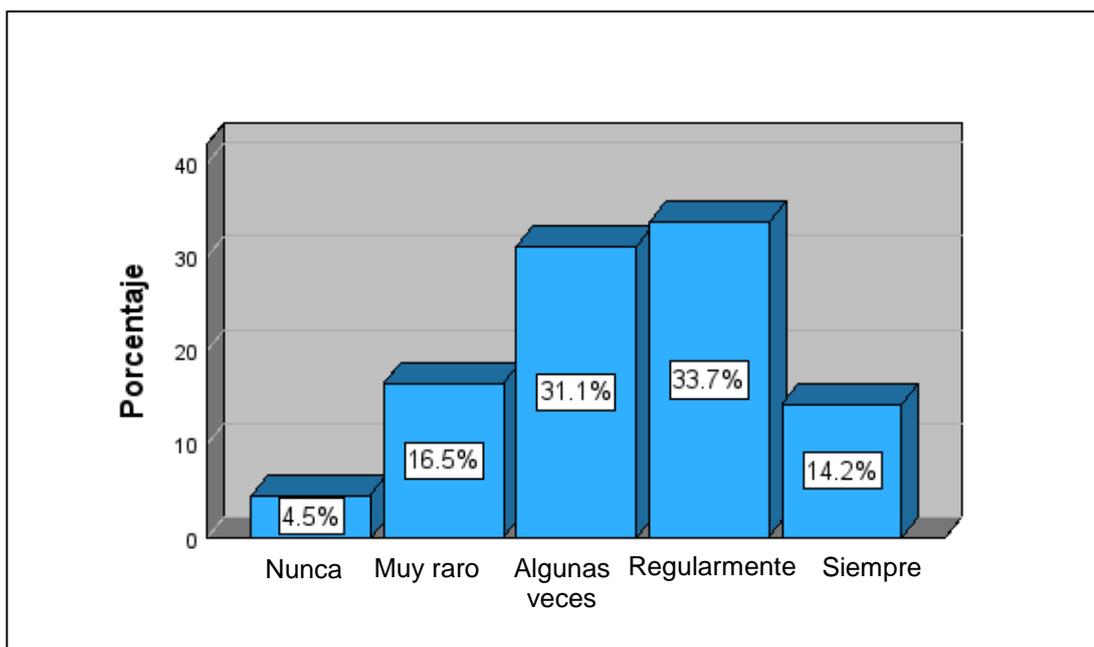
*¿El personal está dispuesto a ayudar si surge algún problema con tus alimentos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	4.5	4.5	4.5
	Muy raro	44	16.5	16.5	21.0
	A veces	83	31.1	31.1	52.1
	Regularmente	90	33.7	33.7	85.8
	Siempre	38	14.2	14.2	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario

**Figura 6**

*¿El personal está dispuesto a ayudar si surge algún problema con tus alimentos?*



*Nota.* Datos del cuestionario

### **Análisis e Interpretación**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 33.7% de encuestados mencionan que regularmente el personal está dispuesto a ayudar si surge algún problema con los alimentos; de igual manera, el 31.1% señala que a veces, el 16.5% sostiene que resulta muy raro, el 14.2% indica que siempre y el 4.5% refiere que nunca, lo que podría reflejar la ausencia total de asistencia en ciertas ocasiones.

**Tabla 10**

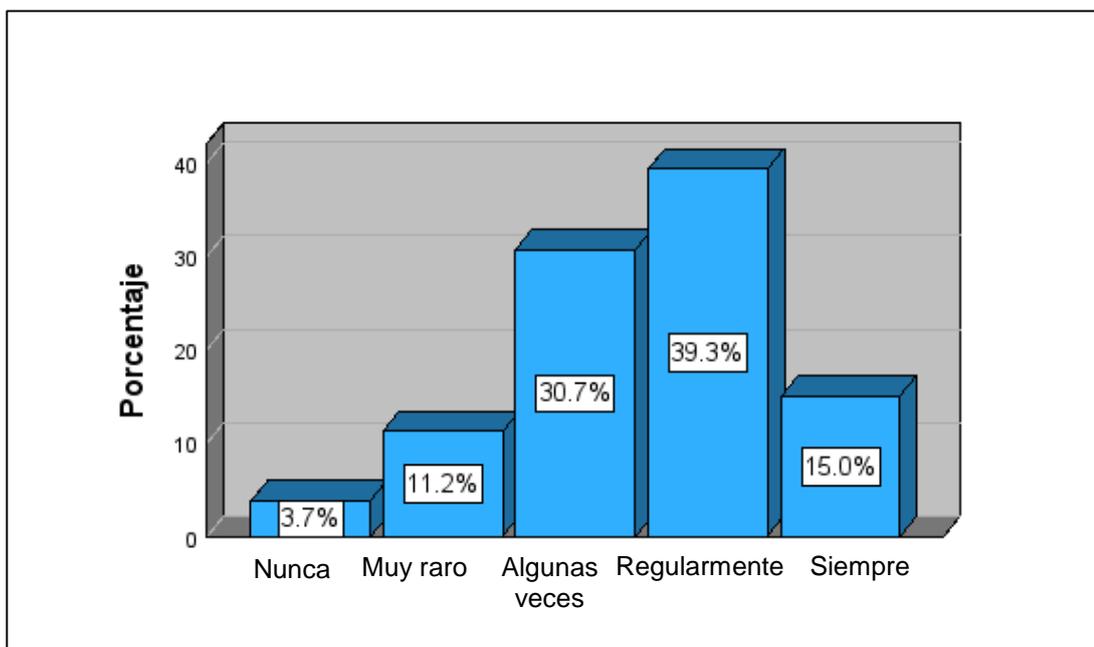
*¿Consideras que el personal del comedor está bien capacitado para ofrecer un servicio seguro y confiable?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	3.7	3.7	3.7
	Muy raro	30	11.2	11.2	15.0
	A veces	82	30.7	30.7	45.7
	Regularmente	105	39.3	39.3	85.0
	Siempre	40	15.0	15.0	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario

**Figura 7**

*¿Consideras que el personal del comedor está bien capacitado para ofrecer un servicio seguro y confiable?*



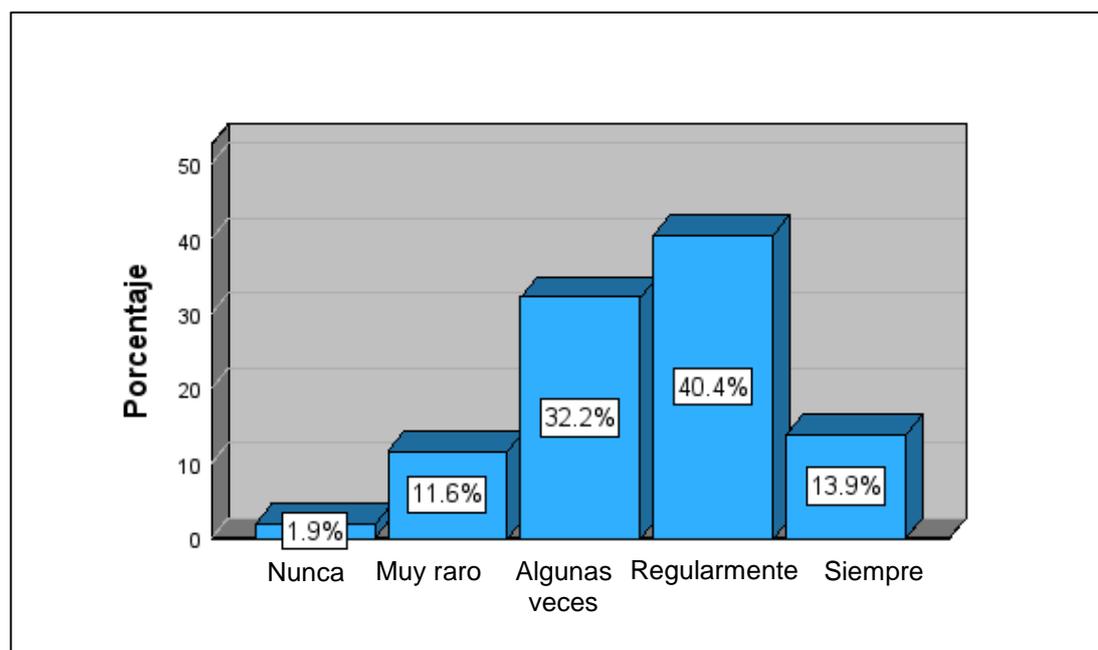
*Nota.* Datos del cuestionario

### **Análisis e Interpretación**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 39.3% de encuestados mencionan que regularmente el personal del comedor está bien capacitado para ofrecer un servicio seguro y confiable; de igual manera, el 30.7% señala que a veces, el 15.0% sostiene que siempre, el 11.2% indica que resulta muy raro y el 3.7% refiere que nunca, lo que sugiere que el personal no recibe una capacitación consistente ni uniforme.

**Tabla 11***¿El personal del comedor demuestra profesionalidad al manipular los alimentos?*

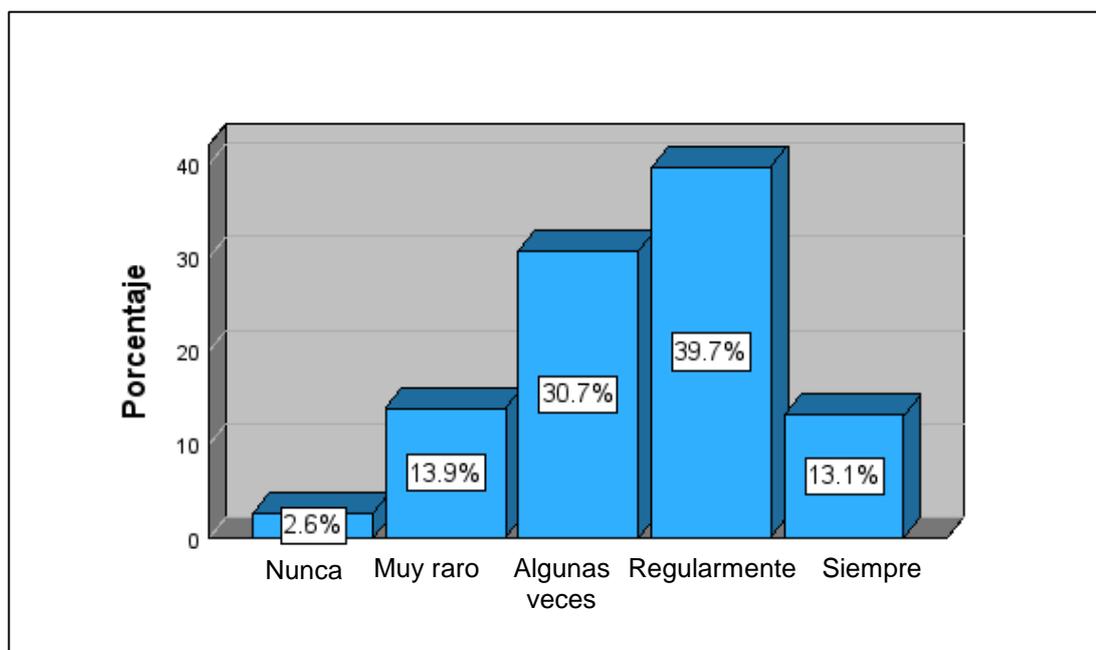
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1.9	1.9	1.9
	Muy raro	31	11.6	11.6	13.5
	A veces	86	32.2	32.2	45.7
	Regularmente	108	40.4	40.4	86.1
	Siempre	37	13.9	13.9	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario**Figura 8***¿El personal del comedor demuestra profesionalidad al manipular los alimentos?**Nota.* Datos del cuestionario**Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 40.4% de encuestados mencionan que regularmente el personal del comedor demuestra profesionalidad al manipular los alimentos; de igual manera, el 32.2% señala que a veces, el 13.9% sostiene que siempre, el 11.6% indica que resulta muy raro y el 1.9% refiere que nunca, por lo que se deduce que se adoptan protocolos para asegurar la correcta manipulación de alimentos.

**Tabla 12***¿Te sientes seguro(a) al consumir los alimentos servidos en el comedor?*

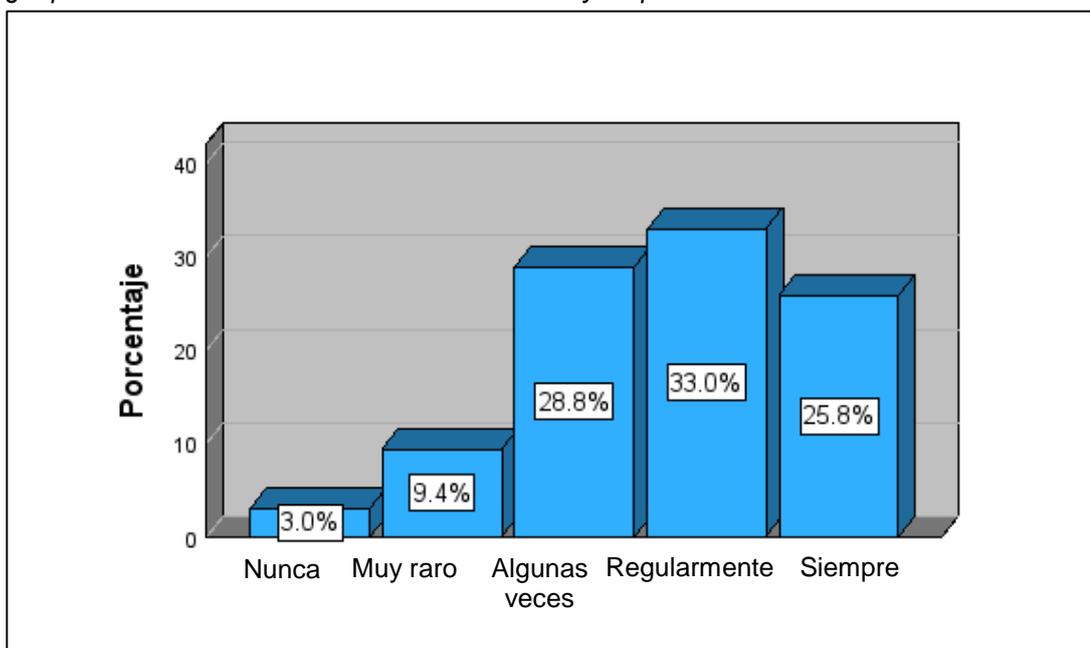
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	2.6	2.6	2.6
	Muy raro	37	13.9	13.9	16.5
	A veces	82	30.7	30.7	47.2
	Regularmente	106	39.7	39.7	86.9
	Siempre	35	13.1	13.1	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario**Figura 9***¿Te sientes seguro(a) al consumir los alimentos servidos en el comedor?**Nota.* Datos del cuestionario**Análisis e Interpretación**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 39.7% se siente seguro(a) al consumir los alimentos servidos en el comedor; de igual manera, el 30.7% señala que a veces experimenta esa sensación, el 13.9% sostiene que resulta muy raro, el 13.1% indica que siempre y el 2.6% refiere que nunca, por lo que se requiere efectuar mejoras en la gestión del comedor respecto a la seguridad del consumo de alimentos.

**Tabla 13***¿El personal trata a los usuarios con amabilidad y respeto?*

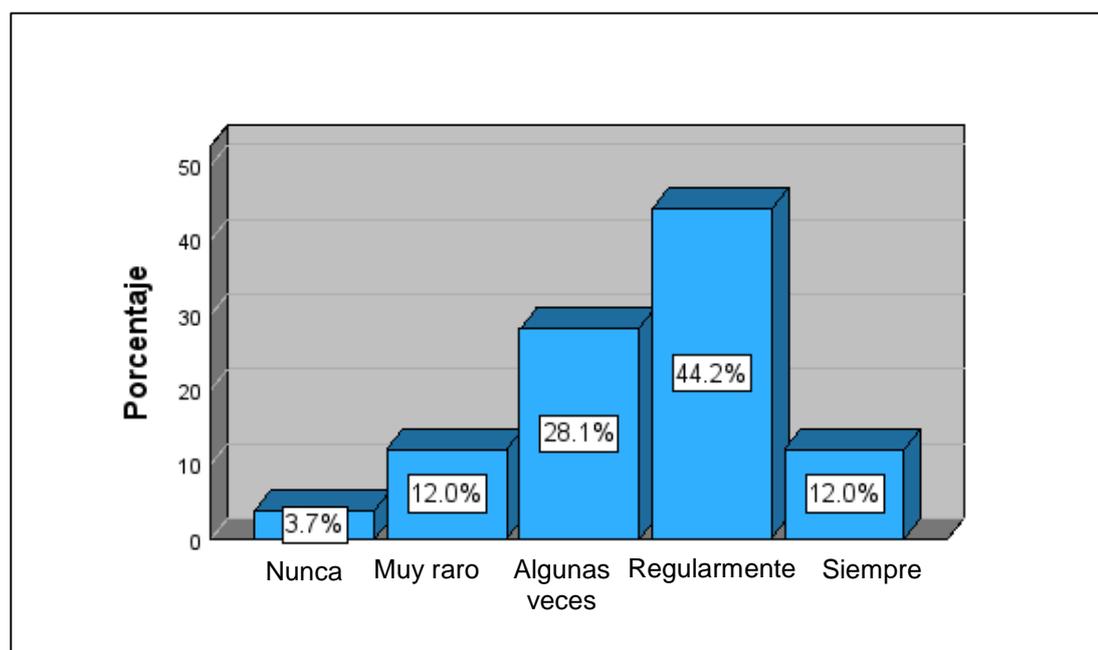
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	3.0	3.0	3.0
	Muy raro	25	9.4	9.4	12.4
	A veces	77	28.8	28.8	41.2
	Regularmente	88	33.0	33.0	74.2
	Siempre	69	25.8	25.8	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario**Figura 10***¿El personal trata a los usuarios con amabilidad y respeto?**Nota.* Datos del cuestionario**Análisis e Interpretación**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 33.0% de encuestados mencionan que regularmente el personal trata a los usuarios con amabilidad y respeto; de igual manera, el 28.8% señala que a veces, el 25.8% sostiene que siempre, el 9.4% indica que resulta muy raro y el 3.0% refiere que nunca, por lo que se deduce que, a pesar de evidenciarse un buen trato, se requieren mejoras en la calidad del trato que se brinda.

**Tabla 14***¿La infraestructura del comedor es adecuada para mis necesidades diarias?*

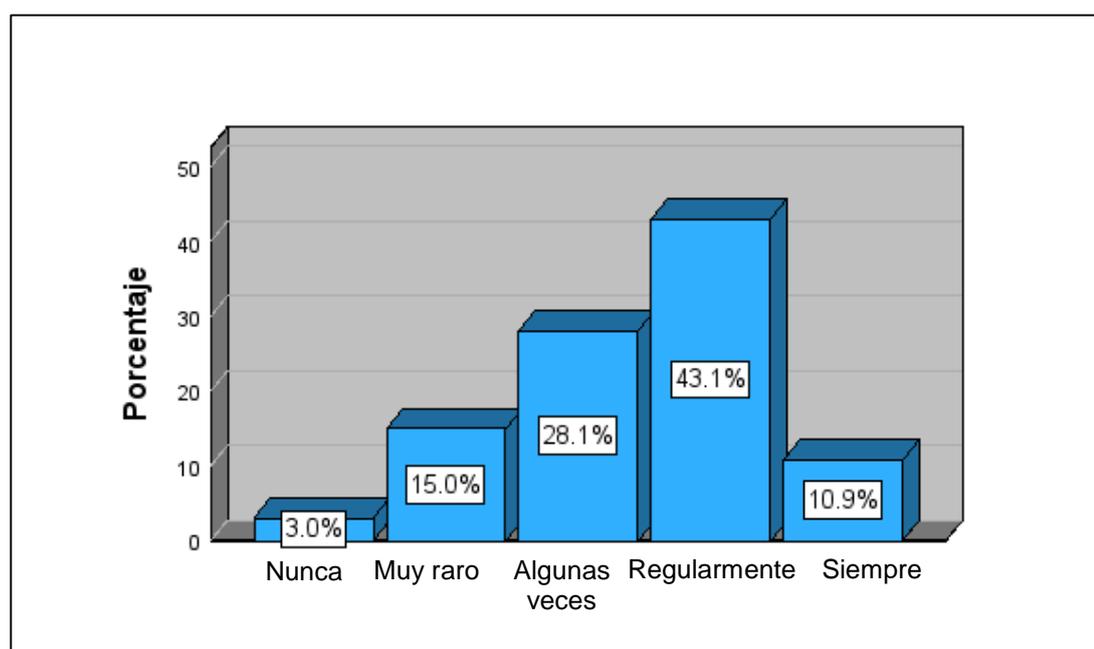
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	3.7	3.7	3.7
	Muy raro	32	12.0	12.0	15.7
	A veces	75	28.1	28.1	43.8
	Regularmente	118	44.2	44.2	88.0
	Siempre	32	12.0	12.0	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario**Figura 11***¿La infraestructura del comedor es adecuada para mis necesidades diarias?**Nota.* Datos del cuestionario**Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 44.2% de encuestados mencionan que regularmente la infraestructura del comedor es adecuada para las necesidades diarias; de igual manera, el 28.1% señala que a veces, el 12.0% sostiene que siempre y resulta muy raro respectivamente, y el 3.7% refiere que nunca, por lo que se evidencia que cumplen las cualidades necesarias para ser considerada como funcional.

**Tabla 15***¿Las instalaciones del comedor están en buen estado y son funcionales?*

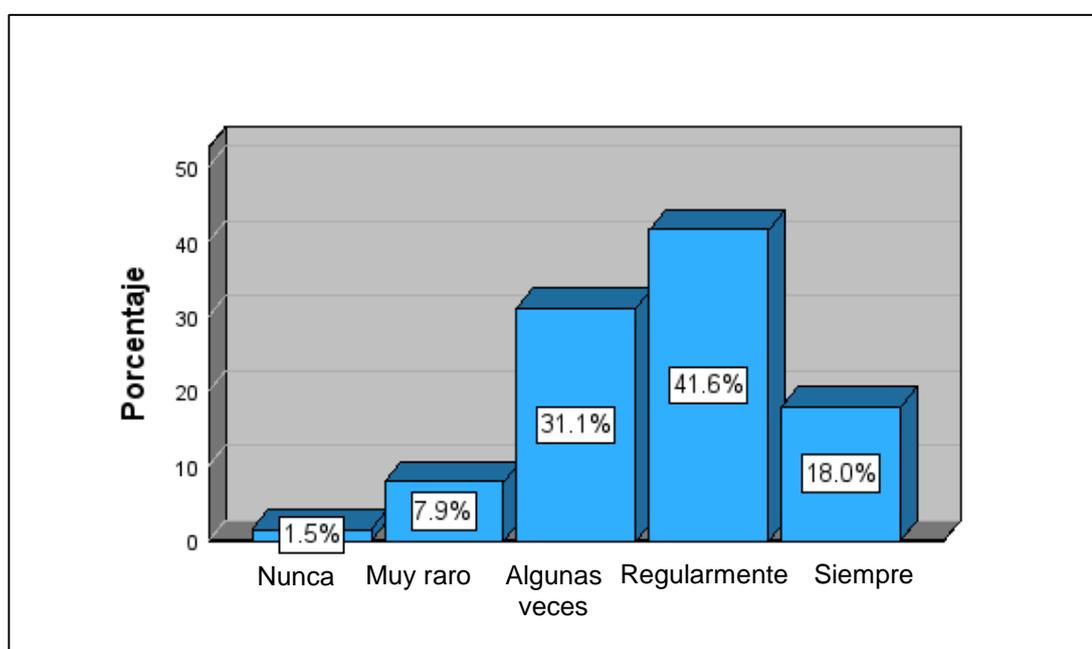
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	3.0	3.0	3.0
	Muy raro	40	15.0	15.0	18.0
	A veces	75	28.1	28.1	46.1
	Regularmente	115	43.1	43.1	89.1
	Siempre	29	10.9	10.9	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario**Figura 12***¿Las instalaciones del comedor están en buen estado y son funcionales?**Nota.* Datos del cuestionario**Análisis e Interpretación**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 43.1% de encuestados mencionan que regularmente las instalaciones del comedor están en buen estado y son funcionales; de igual manera, el 28.1% señala que a veces, el 15.0% sostiene que resulta muy raro, el 10.9% indica que siempre y el 3.0% refiere que nunca, por lo que se reconoce que no existen mayores problemas estructurales o de mantenimiento.

**Tabla 16***¿La limpieza y el orden de las áreas comunes del comedor son adecuados para su uso?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1.5	1.5	1.5
	Muy raro	21	7.9	7.9	9.4
	A veces	83	31.1	31.1	40.4
	Regularmente	111	41.6	41.6	82.0
	Siempre	48	18.0	18.0	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario**Figura 13***¿La limpieza y el orden de las áreas comunes del comedor son adecuados para su uso?**Nota.* Datos del cuestionario**Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 41.6% de encuestados mencionan que regularmente la limpieza y el orden de las áreas comunes del comedor son adecuados para su uso; de igual manera, el 31.1% señala que a veces, el 18.0% sostiene que siempre, el 7.9% indica que resulta muy raro y el 1.5% refiere que nunca, por lo que se sugiere reforzar los protocolos de limpieza y orden en el área común del comedor para aumentar el grado de satisfacción.

**Tabla 17**

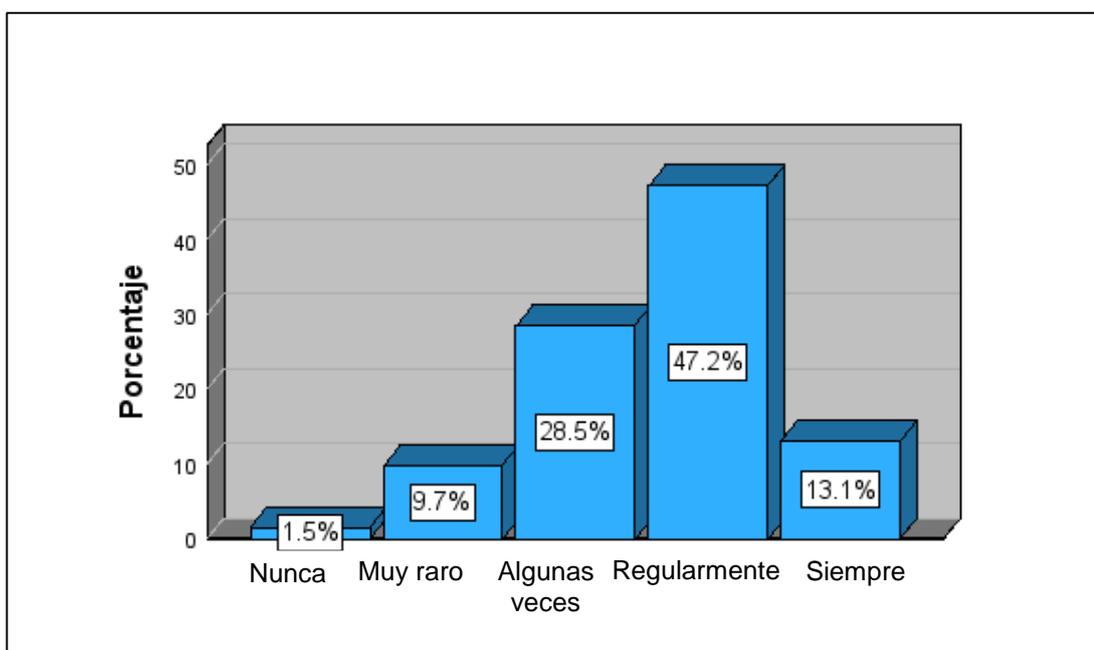
*¿El personal del comedor está correctamente capacitado para atender las necesidades de los usuarios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1.5	1.5	1.5
	Muy raro	26	9.7	9.7	11.2
	A veces	76	28.5	28.5	39.7
	Regularmente	126	47.2	47.2	86.9
	Siempre	35	13.1	13.1	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario

**Figura 14**

*¿El personal del comedor está correctamente capacitado para atender las necesidades de los usuarios?*



*Nota.* Datos del cuestionario

**Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 47.2% de encuestados mencionan que regularmente el personal del comedor está correctamente capacitado para atender las necesidades de los usuarios; de igual manera, el 28.5% señala que a veces, el 13.1% sostiene que siempre, el 9.7% indica que resulta muy raro y el 1.5% refiere que nunca, por lo que se reconoce que el personal se encuentra debidamente formado para asegurar un servicio de calidad.

**Tabla 18**

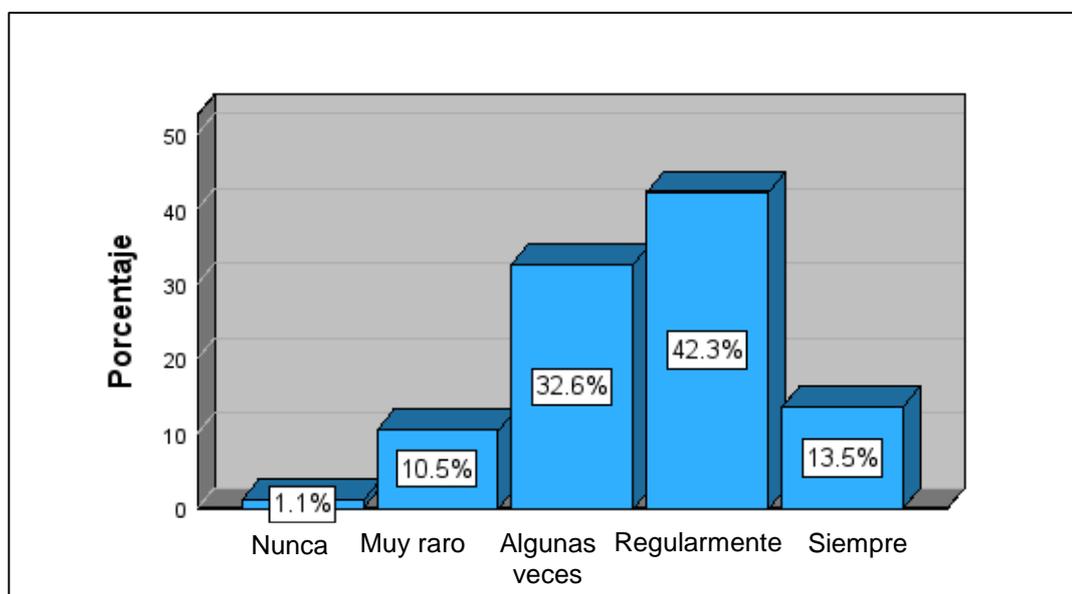
*¿Consideras que el personal del comedor posee los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1.1	1.1	1.1
	Muy raro	28	10.5	10.5	11.6
	A veces	87	32.6	32.6	44.2
	Regularmente	113	42.3	42.3	86.5
	Siempre	36	13.5	13.5	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario

**Figura 15**

*¿Consideras que el personal del comedor posee los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio?*



*Nota.* Datos del cuestionario

### **Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 42.3% de encuestados mencionan que regularmente el personal del comedor posee los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio; de igual manera, el 32.6% señala que a veces, el 13.5% sostiene que siempre, el 10.5% indica que resulta muy raro y el 1.1% refiere que nunca, por lo que se deduce que continuamente se busca formar al personal para alcanzar un estándar alto y homogéneo.

**Tabla 19**

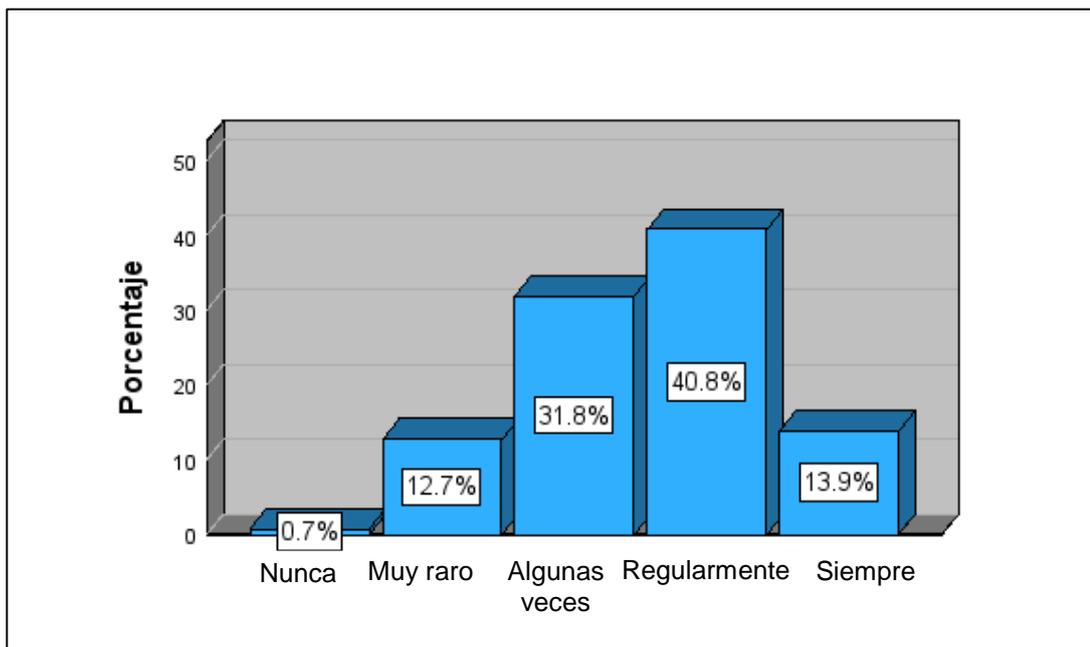
*¿Percibes que el personal del comedor trabaja con seguridad y confianza en lo que hace?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	0.7	0.7	0.7
	Muy raro	34	12.7	12.7	13.5
	A veces	85	31.8	31.8	45.3
	Regularmente	109	40.8	40.8	86.1
	Siempre	37	13.9	13.9	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario

**Figura 16**

*¿Percibes que el personal del comedor trabaja con seguridad y confianza en lo que hace?*



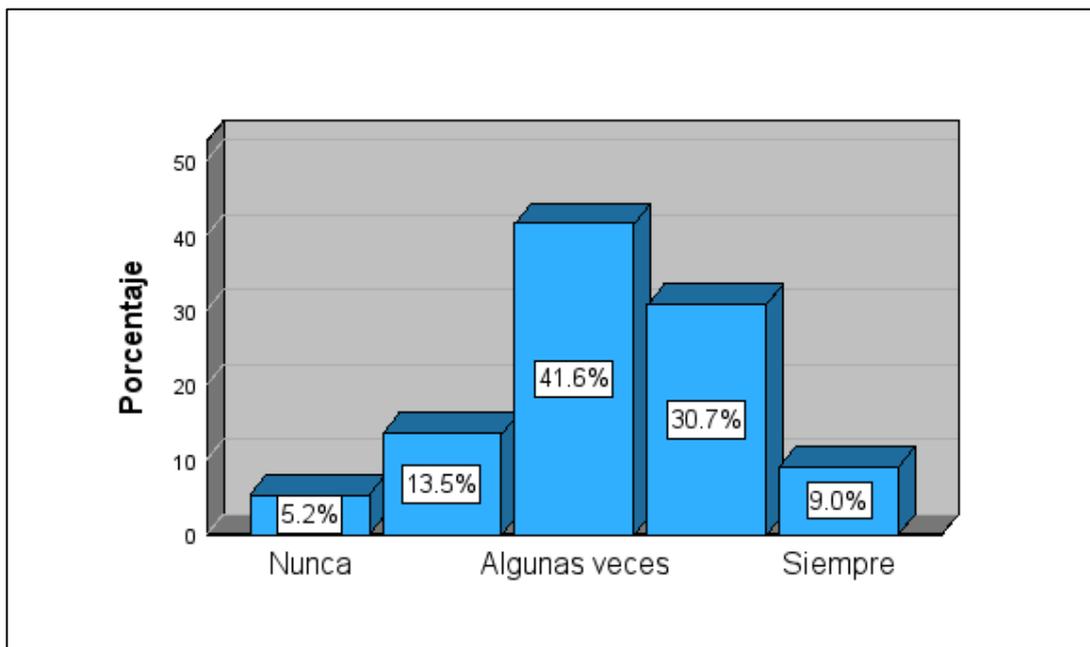
*Nota.* Datos del cuestionario

**Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 40.8% de encuestados mencionan que regularmente el personal del comedor trabaja con seguridad y confianza en lo que hace; de igual manera, el 31.8% señala que a veces, el 13.9% sostiene que siempre, el 12.7% indica que resulta muy raro y el 0.7% refiere que nunca, por lo que la mayoría se siente satisfecho con la atención que reciben.

**Tabla 20***¿Estas satisfecho(a) con la calidad de la comida que se sirve en el comedor?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	5.2	5.2	5.2
	Muy raro	36	13.5	13.5	18.7
	A veces	111	41.6	41.6	60.3
	Regularmente	82	30.7	30.7	91.0
	Siempre	24	9.0	9.0	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario**Figura 17***¿Estas satisfecho(a) con la calidad de la comida que se sirve en el comedor?**Nota.* Datos del cuestionario**Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 41.6% de encuestados mencionan que a veces está satisfecho(a) con la calidad de la comida que se sirve en el comedor; de igual manera, el 30.7% señala que regularmente, el 13.5% sostiene que resulta muy raro, el 9.0% indica que siempre y el 5.2% refiere que nunca, es así como la mayoría de los usuarios tiene una percepción negativa sobre la comida.

**Tabla 21**

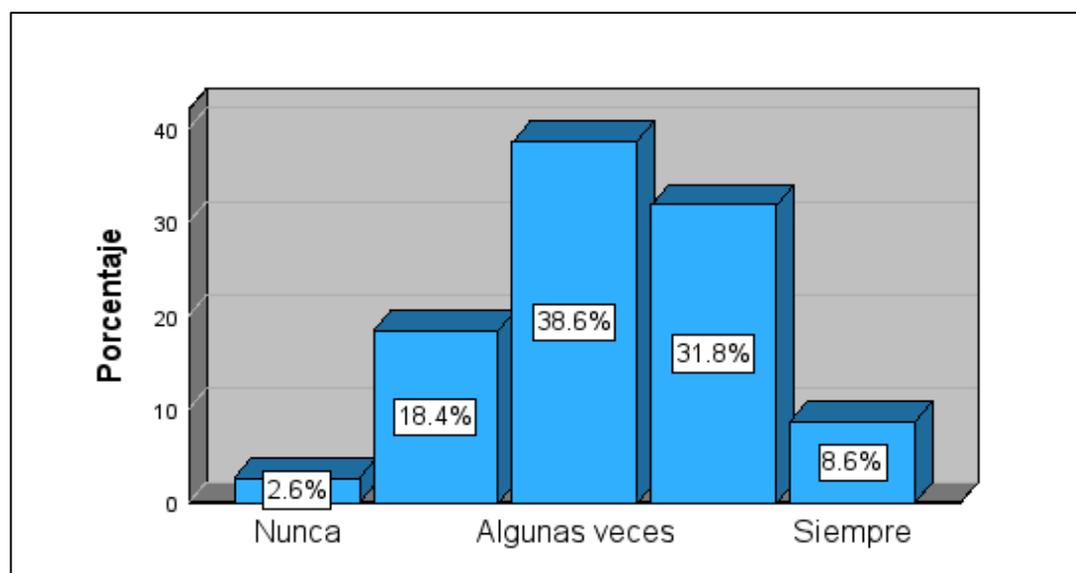
*¿Los alimentos que se sirven en el comedor están muy bien preparados y son de buena calidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	2.6	2.6	2.6
	Muy raro	49	18.4	18.4	21.0
	A veces	103	38.6	38.6	59.6
	Regularmente	85	31.8	31.8	91.4
	Siempre	23	8.6	8.6	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

*Nota.* Datos del cuestionario

**Figura 18**

*¿Los alimentos que se sirven en el comedor están muy bien preparados y son de buena calidad?*



*Nota.* Datos del cuestionario

### **Análisis e Interpretación:**

Los datos expuestos con anterioridad permiten identificar que el 38.6% de encuestados mencionan que a veces los alimentos que se sirven en el comedor están muy bien preparados y son de buena calidad; de igual modo, el 31.8% señala que regularmente, el 18.4% sostiene que resulta muy raro, el 8.6% indica que siempre y el 2.6% refiere que nunca, por lo que demuestra que, pese a que la satisfacción no sea plena, la calidad de alimentos no se percibe como consistentemente deficiente.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Tabla 22**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	.080	267	<.001
Satisfacción del usuario	.076	267	<.001

*Nota.* Datos obtenidos del procesamiento estadístico

### Análisis e Interpretación

Los datos, de acuerdo con la prueba de normalidad llevada a cabo sobre una muestra que comprende más de 50 elementos ( $M = 267$ ), permitieron observar que los datos no se distribuyen normalmente; por tanto, frente a esta ausencia de normalidad, se considera conveniente emplear como prueba estadística a la prueba de rho de Spearman para conocer la relación que existe entre las variables, así como entre sus dimensiones.

**Tabla 23**

*Correlación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario*

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.706**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	267	267
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.706**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	267	267

*Nota.* Datos obtenidos del procesamiento estadístico

### Análisis e Interpretación:

Los datos demuestran que las variables se relacionan significativamente con un valor de  $p = <.001$ , siendo este valor inferior al 0.05 que se establece como regla estadística, además de que el coeficiente de correlación fue positivo ( $\rho = .706$ ); por lo que un incremento de la calidad del servicio proporcionado va a suscitar un aumento del nivel de satisfacción en los usuarios.

**Tabla 24***Correlación de la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario*

		Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Confiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	.579**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	267	267
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.579**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	267	267

*Nota.* Datos obtenidos del procesamiento estadístico**Análisis e Interpretación**

Los datos demuestran que la dimensión 1 de la primera variable y segunda variable se relacionan significativamente con un valor de  $p = <.001$ , siendo este valor inferior al 0.05 que se establece como regla estadística, además de que el coeficiente de correlación fue positivo ( $\rho = .579$ ); por lo que un incremento de la confiabilidad en la calidad del servicio conllevaría un aumento del nivel de satisfacción en los usuarios.

**Tabla 25***Correlación de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	.594**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	267	267
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.594**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	267	267

*Nota.* Datos obtenidos del procesamiento estadístico

### **Análisis e Interpretación**

Los datos demuestran que la dimensión 2 de la primera variable y segunda variable se relacionan significativamente con un valor de  $p = <.001$ , siendo este valor inferior al 0.05 que se establece como regla estadística, además de que el coeficiente de correlación fue positivo ( $\rho = .594$ ); por lo que un incremento de la capacidad de respuesta en la calidad del servicio conllevaría un aumento del nivel de satisfacción en los usuarios.

**Tabla 26**

*Correlación de la dimensión seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario*

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	.671**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	267	267
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.671**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	267	267

*Nota.* Datos obtenidos del procesamiento estadístico

### **Análisis e Interpretación**

Los datos demuestran que la dimensión 3 de la primera variable y segunda variable se relacionan significativamente con un valor de  $p = <.001$ , siendo este valor inferior al 0.05 que se establece como regla estadística, además de que el coeficiente de correlación fue positivo ( $\rho = .671$ ); por lo que un incremento de la seguridad en la calidad del servicio conllevaría un aumento del nivel de satisfacción en los usuarios.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La presente investigación destaca la relevancia de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, puesto que estas variables son esenciales para el alumnado y otros usuarios de la institución, debido a que estos factores tienen un impacto en su bienestar y rendimiento en sus actividades académicas; por eso, la creación de estrategias efectivas de retroalimentación y mejora continua, basadas en las necesidades y expectativas de los estudiantes, resulta conveniente para crear un entorno más acogedor y beneficioso para todos los individuos.

Por tanto, de acuerdo con el primer objetivo específico, determinar de qué manera se relaciona la confiabilidad con la satisfacción del usuario, es posible comprobar que existe una relación directa entre los componentes evaluados, puesto que los valores que reflejan son: p-valor de 0.05 y rho fue igual a 0.579; poniendo en evidencia que el servicio cumple de manera constante con lo prometido, además de ofrecer una experiencia agradable con mínimos inconvenientes, por lo que para el usuario es muy probable que fomente la confianza y asegure un punto de vista adecuado sobre el servicio, lo que, a su vez, aumenta la satisfacción del usuario.

Estos resultados se asemejan con lo expuesto por Mires (2023), pues se revela que todos los estudiantes, sin importar su género, valoraron positivamente la atención proporcionada en el comedor de la universidad, manifestando que los usuarios experimentan un alto nivel de servicio, por cuanto cumple con sus expectativas, lo que refleja una gestión eficiente y homogénea en el servicio, reforzando así la confianza. Es por ello por lo que se hace énfasis en la conveniencia de tener en consideración a los elementos que comprenden este factor, de tal manera que la percepción general de los estudiantes respecto al servicio ofrecido resulte favorable.

Respecto al segundo objetivo específico, determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario, se muestra que existe una relación directa entre las variables, esto se puede comprobar con el valor de p menor a 0.05 y el de rho igual a 0.594; demostrando de ese modo que, si la capacidad de responder un servicio es

de manera ágil y es efectiva en la resolución de conflictos, se genera una percepción positiva porque los individuos suelen sentirse más valorados, reforzando así su confianza y lealtad; por otro lado, si esta es lenta o no suele ser proactiva al responder las solicitudes, es posible que se genere frustración en los sujetos.

Esto refuerza y se asemeja a lo mencionado por Akter et al. (2020), quienes manifestaron que la capacidad de respuesta se relaciona en gran medida con la satisfacción; asimismo, concluyeron que elementos como variedad del menú, calidad de los alimentos, la atención proporcionada, entre otros, contribuyen a crear una experiencia positiva y completa, que motiva a los estudiantes a hacer uso del servicio de manera recurrente y a percibirlo como una parte valiosa de su vida universitaria. Es por esto por lo que se reconoce que, para gestionar de manera adecuada la satisfacción de los usuarios, se considera conveniente que las universidades no solo mantengan altos estándares en calidad y diversidad, sino que también garanticen una capacidad de respuesta adecuada.

De manera continua, en relación con el tercer objetivo específico, determinar de qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción del usuario, se refleja que los componentes muestran una relación significativa y directa, siendo esto evidenciado desde un punto de vista estadístico a través del p valor, el cual fue menor a 0.05 y rho con valor de 0.671; esto indica que, cuando una persona es consciente de que se encuentra en un entorno seguro o que el servicio logra priorizar el bienestar de sus usuarios, el grado de confianza de estos en el referido servicio crece de manera considerable, esta mayor confianza no solo mejora su percepción del servicio, sino que les permite a los usuarios vivir experiencias más positivas y agradables, asegurando así que los usuarios disfruten del servicio sin presentar algún tipo de preocupación, lo que fomenta mayor compromiso y lealtad.

Los resultados anteriores destacan lo concluido por Mires (2023), el mismo que afirma la relación positiva, aunque débil, entre las variables en cuestión, lo cual sugiere que la colaboración y el involucramiento activo de todos los miembros del equipo, podría mejorar la atención a las necesidades de seguridad de los usuarios; asimismo, hace mención que cuando se facilita una retroalimentación constante, el personal puede identificar de manera más

eficiente áreas en las que la seguridad podría mejorarse, lo que redundaría en una mayor satisfacción de los usuarios. En tal sentido, este enfoque va a velar por la seguridad del entorno y asegurará que en todo momento el bienestar de los usuarios sea priorizado.

Por último, en lo referente al objetivo general, determinar de qué manera se relaciona la calidad de servicios con la satisfacción del usuario, se evidencia que ambas variables presentan una relación directa, reflejando valores de  $p$  menor a 0.05 y  $\rho$  igual a 0.706; esto sugiere que, cuando los estudiantes perciben que el servicio que reciben es de alta calidad, en los diversos términos de recursos, atención, ambiente y/o acceso, el grado de satisfacción general de los estudiantes con la institución tiene mayor probabilidad de incrementar, convirtiéndose así en un determinante clave en la experiencia educativa, afectando no solo la percepción de los estudiantes acerca de la institución, sino también su disposición a seguir utilizando sus servicios y recomendarla a otros.

Lo anterior mencionado se asemeja al hallazgo de Vásquez (2019), quien afirma que la calidad de servicio se relaciona de manera directa con la satisfacción del alumnado, logrando comprobarla estadísticamente por medio del  $p$ -valor igual a 0.00; asimismo, refiere que los estudiantes no solo buscan excelencia académica, sino también necesitan de servicios complementarios asociados con la atención administrativa, servicios de bienestar, acceso a recursos, entre otros; esto quiere decir que, cuando estos aspectos son gestionados con un alto nivel de calidad, los estudiantes experimentan una mayor valoración y apoyo, lo que refuerza su satisfacción y, por ende, su lealtad hacia la institución. Estas premisas reflejan una alta calidad en el servicio mejora la experiencia global del estudiante, influenciando positivamente aspectos como el rendimiento académico; asimismo, brinda diversas ventajas institucionales como contribuir con la retención de estudiantes y mantenimiento de una buena reputación; por el contrario, una percepción negativa de la calidad del servicio puede generar insatisfacción, que podría derivar en una reducción de la motivación por parte de los estudiantes y, eventualmente, en la deserción.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024, teniendo el coeficiente de correlación positivo alto o fuerte ( $\rho = .706$ ), lo que conllevó el rechazo de la  $H_0$  y aceptación de  $H_1$ . De igual modo, el 40.4% sostuvo que regularmente el personal demuestra profesionalismo al manipular los alimentos, según lo reflejado en la tabla 11 y figura 8, lo cual suscitó que el 38.6% indique que a veces los alimentos están bien preparados y son de buena calidad, tal como está expuesto en la tabla 21 y figura 18; por lo que la calidad representa un elemento clave que fortalece la imagen institucional y enriquece la experiencia integral de los estudiantes.
2. Se determina que la confiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024, teniendo el coeficiente de correlación positivo moderado ( $\rho = .579$ ), lo que conllevó el rechazo de la  $H_0$  y aceptación de  $H_1$ . Igualmente, el 35.6% afirmó que regularmente el personal atiende las solicitudes oportunamente, según lo expuesto en la tabla 4 y figura 1, ocasionó que el 42.3% sostenga que regularmente el personal posee los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio, tal como se presenta en la tabla 18 y figura 15; lo que permite deducir que la confiabilidad disminuye la preocupación de los estudiantes frente a los imprevistos que puedan presentarse durante la prestación del servicio, por cuanto estos deben cumplir con los criterios de suficiencia y oportunidad.
3. Se determina que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024, teniendo el coeficiente de correlación positivo moderado ( $\rho = .594$ ), lo que conllevó el rechazo de la  $H_0$  y aceptación de  $H_1$ . Así también, el 35.2% indica que regularmente el personal atiende rápida y eficientemente las solicitudes de los usuarios, según lo desarrollado en la tabla 7 y figura 4, ha originado que el 41.6%

mencione que a veces se siente satisfecho con la comida servida en el comedor, tal como se reflejó en la tabla 20 y figura 17; lo que permite reconocer que la rápida y buena atención del personal ocasiona que los usuarios puedan experimentar una percepción positiva sobre la experiencia.

4. Finalmente, se concluye que la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024, teniendo el coeficiente de correlación positivo moderado ( $\rho = .671$ ), lo que conllevó el rechazo de la  $H_0$  y aceptación de  $H_1$ . Asimismo, el 39.3% expresa que regularmente el personal se encuentra debidamente capacitado para ofrecer un servicio confiable y seguro, según lo presentado en la tabla 10 y figura 7, lo cual ha producido que el 40.8% considere que regularmente el personal trabaja con seguridad y confianza, tal como está detallado en la tabla 19 y figura 16; lo que permite deducir que la seguridad implica que el personal prepare y almacene apropiadamente los alimentos, por cuanto esto proporciona tranquilidad y bienestar emocional y físico por parte de los estudiantes al momento de adquirir el servicio, fortaleciendo así esta experiencia.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar programas de capacitación continua para el personal del comedor, con énfasis en el profesionalismo y las buenas prácticas de manipulación de alimentos, a fin de asegurar que la calidad percibida por los estudiantes siga mejorando y fortalezca la imagen institucional.
2. Es recomendable establecer protocolos claros para la atención de solicitudes y resolución de problemas, asegurando que el personal cuente con los conocimientos técnicos necesarios para responder de manera oportuna y eficaz, minimizando así la preocupación de los usuarios frente a eventuales imprevistos.
3. Se sugiere optimizar los procesos internos del comedor, priorizando la eficiencia y rapidez en la atención al usuario, a través de herramientas tecnológicas, asignación adecuada de recursos humanos y monitoreo constante del desempeño, con el propósito de incrementar los niveles de satisfacción.
4. Es fundamental reforzar las medidas de seguridad e higiene en la preparación y almacenamiento de alimentos, garantizando que todo el personal esté capacitado en normas de salubridad, lo cual permitirá brindar un servicio confiable que genere confianza y bienestar en los estudiantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akter, M., Sadekin, M. N., & Patwary, A. K. (2020). *An Empirical Study on Students' Satisfaction from Mawlana Bhashani Science & Technology University, Bangladesh*. *Review of Economics and Development Studies*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.47067/reads.v6i2.215>
- Contreras, C. E. M. (2011). *La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor*. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Creswell, J. W. (2008). *Enfoques cualitativo, cuantitativo y con métodos mixtos* (2. ed., [Nachdr.]). Second Edition. <https://toaz.info/doc-view-3>
- Demirci Orel, F., & Kara, A. (2014). *Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(2), 118-129. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2013.07.002>
- Gronroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Swedish School of Economics and Business Administration.
- Gonzales, H. E. A., Añamuro, M. E. C., Escobar, K. Y. Z., & Varga, C. G. Q. (2023). *La Calidad de servicio del comedor universitario: Nivel de satisfacción de sus comensales*. *Estudios en Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Celaya*, 13(2), Article 2.
- Gonzales Paredes, C. E., Tello Casas, A. D., & Vega Portugal, F. J. (2018). *Estudio de los determinantes de la satisfacción del cliente en universidades privadas: Análisis de los comedores universitarios de la PUCP, 2017* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/9891>
- Haque, A., Afroza, K., Kabir, S. M. H., & Maruf, T. I. (2024). *Student satisfaction towards cafeteria food: Evidence from public universities in Malaysia*. *International Journal of Technology Enhanced Learning*. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20236.931>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw Hill España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Jang, S. (Shawn), & Namkung, Y. (2009). *Perceived quality, emotions, and behavioral intentions: Application of an extended Mehrabian–Russell model to restaurants*. *Journal of Business Research*, 62(4), 451-460. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.01.038>
- Jurado, D. M. B., Méndez, R. M. M., & Zambrano, E. R. M. (2018). *La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. *Revista Conrado*, 14, 268-273.
- Mires Cubas, M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del comedor universitario de la Universidad Nacional Autónoma Chota – 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110230>
- Pinedo, C. L. P. (2023). *Percepción de los estudiantes de educación superior sobre la calidad educativa en la ciudad de Chachapoyas—Perú*. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 33-43. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20236.931>
- Raymundo Sánchez, L. R., & Vidal Riman, M. J. (2018). *Calidad de servicio del comedor universitario a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión]. Repositorio - UNIJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2109>
- Rojas, C. R., Niebles Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Sancho, J. (2011). *Algunas definiciones de calidad*. Tecnomesura, centro tecnológico.

[https://www.bdv.cat/perfil/esbarbera/recursos/recursos/confer\\_ncia\\_qualitat\\_2011.pdf](https://www.bdv.cat/perfil/esbarbera/recursos/recursos/confer_ncia_qualitat_2011.pdf)

Vásquez Rivera, M. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del comedor universitario de la Universidad Nacional Agraria de la Selva* [Tesis de Licenciatura, Universidad Agraria de la Selva]. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2083>

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Castro Palomino, K. (2025). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Húanuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas		
<p>¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la calidad de servicios con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en el año 2024.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable Independiente</b></p> <p>Calidad de servicio</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> La investigación fue de tipo aplicada, ya que su objetivo fue resolver un problema específico y concreto.</p> <p><b>ENFOQUE:</b> cuantitativo</p> <p><b>ALCANCE</b>                    <b>O</b>                    <b>NIVEL:</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> La población de estudio estuvo compuesta por alumnos, siendo el total de 869 estudiantes.</p> <p><b>Técnica para la recolección de datos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Procedimiento y análisis de datos:</b> Estadística básica descriptiva</p>
<p>¿De qué manera la confiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?</p>	<p>Determinar de qué manera se relaciona la confiabilidad con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la confiabilidad con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en el año 2024.</p>		
<p>¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?</p>	<p>Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en el año 2024.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Satisfacción de los usuarios</p>	
<p>¿De qué manera la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?</p>	<p>Determinar de qué manera se relaciona la seguridad y la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la seguridad con la satisfacción del usuario en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en el año 2024.</p>		

## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### CUESTIONARIO

Estimado(a) usuario(a), se realiza esta encuesta con el objetivo de adquirir información para el desarrollo de la investigación titulada **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024**. Por favor, responda a las siguientes preguntas eligiendo una opción en función de la frecuencia con la que experimenta cada aspecto.

#### INSTRUCCIONES:

CATEGORÍAS				
1	2	3	4	5
Nunca	Muy raro	Algunas Veces	Regularmente	Siempre

CALIDAD DE SERVICIO						
N°	ITEMS	CATEGORIAS				
		1	2	3	4	5
1	¿El personal del comedor atiende tus solicitudes de manera oportuna?					
2	¿El personal del comedor brinda una imagen impecable y condiciones adecuadas?					
3	¿El personal del comedor cumple con los horarios de atención establecidos?					
4	¿El personal atiende de manera rápida y eficiente las solicitudes de los usuarios?					
5	¿Consideras que el tiempo de espera para recibir tu comida es adecuado?					
6	¿El personal está dispuesto a ayudar si surge algún problema con tus alimentos?					

7	¿Consideras que el personal del comedor está bien capacitado para ofrecer un servicio seguro y confiable?					
8	¿El personal del comedor demuestra profesionalidad al manipular los alimentos?					
9	¿Te sientes seguro(a) al consumir los alimentos servidos en el comedor?					
10	¿El personal trata a los usuarios con amabilidad y respeto?					

SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
N°	ITEMS	CATEGORIAS				
		1	2	3	4	5
11	¿La infraestructura del comedor es adecuada para mis necesidades diarias?					
12	¿Las instalaciones del comedor están en buen estado y son funcionales?					
13	¿La limpieza y el orden de las áreas comunes del comedor son adecuados para su uso?					
14	¿El personal del comedor está correctamente capacitado para atender las necesidades de los usuarios?					
15	¿Consideras que el personal del comedor posee los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio?					
16	¿Percibes que el personal del comedor trabaja con seguridad y confianza en lo que hace?					
17	¿Estas satisfecho(a) con la calidad de la comida que se sirve en el comedor?					
18	¿Los alimentos que se sirven en el comedor están muy bien preparados y son de buena calidad?					

## ANEXO 3

### AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AGRARIA DE LA SELVA

VICERRECTORADO  
ACADEMICO

DIRECCION DE BIENESTAR  
UNIVERSITARIO

*"Año del Bicentenario de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"*

30 de setiembre de 2024

**CARTA N° 804-2024-DBU-UNASTM**

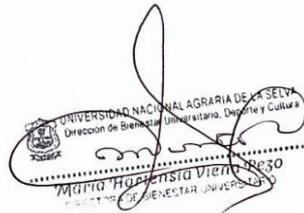
**Bachiller**  
**KEINSY YEING CASTRO PALOMINO**  
Presente.-

Referencia: Carta N. 01-2024-KYCP

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente, en atención a la carta de la referencia, se comunica la autorización para realizar el proyecto de investigación sobre "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva".

Agradeciéndole la atención que le brinde a la presente, quedo de usted,

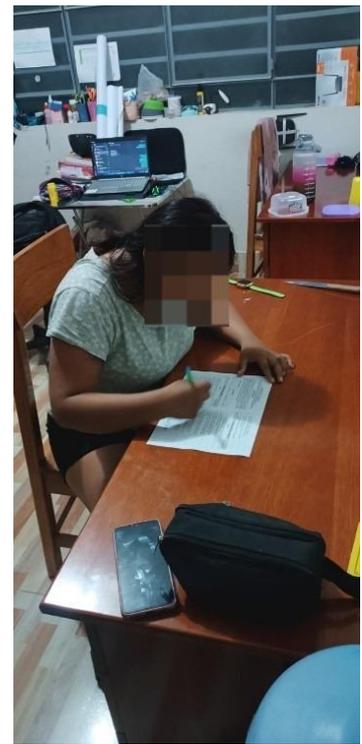
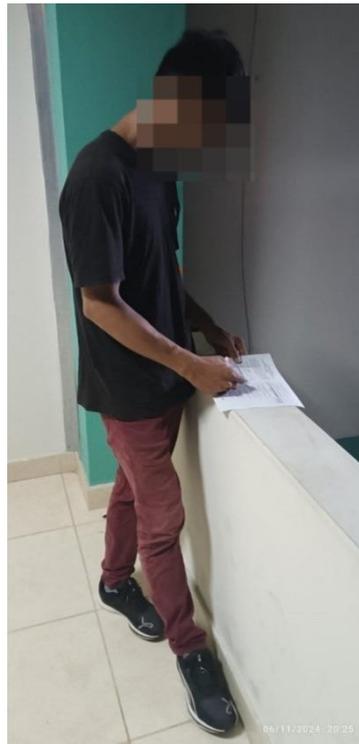
Atentamente,

  
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
Dirección de Bienestar Universitario, Deporte y Cultura  
Maria Hostensta Viana  
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

**ANEXO 4**  
**PANEL FOTOGRÁFICO**  
**APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**



*Nota.* Imágenes obtenidas en el comedor de la Universidad Nacional Agraria de la selva



*Nota.* Imágenes obtenidas en las residencias universitarias a los usuarios del comedor de la Universidad Nacional Agraria de la Selva

**ANEXO 5**  
**BASE DE DATOS**

N°	ITEMS																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
2	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3
3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2
5	2	3	4	2	5	2	4	4	3	5	2	2	4	3	2	4	4	3
6	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2
7	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5
8	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4
10	4	5	5	2	1	5	5	5	3	1	3	4	4	4	5	4	4	3
11	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4
12	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3
13	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	3	4	5	3	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
15	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
16	1	2	4	3	4	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3
17	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3
18	4	4	5	5	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
19	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
20	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	4	5	4
22	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
23	4	3	3	4	2	1	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3
24	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
25	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
26	4	5	5	5	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	4	3	2	2
27	1	2	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
28	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
29	1	3	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2
31	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
32	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2
33	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
34	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
35	3	2	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3
36	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

38	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5
39	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
41	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
43	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2
44	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
45	1	4	3	5	5	3	3	2	3	4	1	2	3	5	4	3	1	1
46	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3
47	3	4	2	1	3	4	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2
48	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2
49	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4
51	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
52	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	3	3
53	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3
54	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	3
55	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
56	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
60	3	3	3	4	4	4	4	2	3	1	4	4	2	4	4	2	1	3
61	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
63	4	4	5	3	5	4	3	5	5	2	4	3	4	5	4	3	3	4
64	2	3	4	3	3	1	3	1	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3
65	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4
66	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
67	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	1	1
68	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4
69	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3
70	5	5	5	4	4	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4
71	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
72	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4
75	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
77	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
78	3	3	5	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	4	4	3	2	3	4	4	3	4	5	4	4	5	2	4	5	4	3

81	4	2	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
82	4	3	4	3	2	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2
83	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3
84	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3
85	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
86	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	5	3	3
87	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
88	3	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4
89	3	4	5	4	5	4	3	2	1	3	4	5	3	4	4	4	3	2
90	3	4	5	3	3	3	2	3	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2
91	4	5	5	2	2	4	4	5	3	5	2	2	4	4	4	4	4	3
92	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
93	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
94	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1
95	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
96	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4
97	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
98	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
99	3	5	4	3	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	1	2
100	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
101	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3
102	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	5	4	3	3	1	2
103	2	3	4	5	3	2	3	4	5	3	2	2	2	3	4	3	3	3
104	3	2	1	3	4	3	3	3	2	1	2	1	3	4	5	5	4	4
105	3	4	2	1	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3
106	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	5
107	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
108	5	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4
109	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4
110	2	3	2	3	1	3	2	4	4	3	3	4	4	5	3	2	3	2
111	3	2	1	2	3	2	3	4	4	3	1	4	5	6	2	3	3	3
112	4	1	5	1	5	1	4	4	4	3	5	4	6	7	1	4	3	4
113	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	2	2
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	2	2	5	3	5	2	3	4	4	4	4	1	2	3	3	4	4	3
116	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4
117	3	3	4	4	4	3	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
118	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4
119	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
120	2	4	4	2	5	2	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	2	2
121	2	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3
122	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
123	2	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3

124	3	4	4	3	2	2	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4
125	1	5	5	2	3	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2
126	1	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4
127	1	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	2	4
128	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	5
129	4	4	5	5	5	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4
130	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3
131	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
132	3	4	4	4	2	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	3
133	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2
134	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
135	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	2	2	2	3	3	3	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2
138	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4
139	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
140	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
142	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
144	3	3	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
145	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3
146	3	5	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
147	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
148	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
149	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
150	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
151	2	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3
152	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2
153	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
154	2	3	4	3	4	1	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2
155	1	1	2	2	4	2	1	3	4	1	4	5	4	1	2	2	1	2
156	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
157	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5
158	4	5	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	4
159	3	3	3	4	4	1	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
160	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	3	5	3	4	5	3	5
161	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4
164	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
166	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4

167	3	4	2	2	4	2	2	5	3	5	1	2	3	3	5	3	2	2
168	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
169	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
170	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	1
171	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	5	5	4	4	2
172	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
174	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3
175	3	4	3	5	1	2	4	3	2	5	2	3	3	3	4	3	2	2
176	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
177	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	2	3	3
178	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	3	4
179	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4
180	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	4	5	5	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
182	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4
183	4	4	5	3	4	3	3	3	2	4	4	4	5	2	3	1	3	2
184	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5
186	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
187	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
188	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3
189	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	2	2
190	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1
193	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3
194	1	4	5	4	3	2	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	5	5
195	3	4	5	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3
196	3	4	5	5	3	4	3	2	1	3	1	1	2	3	3	3	3	3
197	2	3	4	4	5	3	4	4	2	3	2	1	3	4	5	3	2	3
198	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
199	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3
200	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	4	2	2
201	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
202	3	5	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	2	3	4	3	3
203	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4
204	3	1	4	3	5	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3
205	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3
206	3	3	4	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3
207	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	4	2	2
208	4	4	4	4	2	5	4	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3
209	4	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	2	4	4	4	3	3	4

210	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
211	3	3	4	2	3	3	2	4	2	4	3	4	5	3	3	4	2	2
212	3	4	5	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
213	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3
214	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	2	1	5	3	4	2	1	3	1	3	2	1	1	3	3	4	1	1
216	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2
217	2	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2
218	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	1
219	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
220	4	3	5	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
221	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4
222	4	3	5	3	3	2	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3
223	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	2	4	2	3	4	5	4
224	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4
225	2	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3
226	3	4	5	2	4	2	4	3	2	3	4	5	3	4	4	4	1	4
227	1	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3
228	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3
230	1	3	5	5	5	5	4	1	1	2	5	5	5	3	3	3	3	3
231	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
232	3	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	2	2	1	3
233	2	3	4	2	2	3	4	5	4	3	2	4	5	5	3	3	3	3
234	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
235	4	4	5	3	2	2	2	2	3	2	4	3	5	4	3	5	3	5
236	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
237	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	5	5	3	3	4
238	2	3	4	4	3	3	4	5	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3
239	1	2	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
240	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	2	2	2	4	3
241	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3
242	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2
243	4	2	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	2	2
244	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
245	3	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3
246	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2
247	5	4	3	2	2	2	2	4	3	2	3	5	4	4	4	2	2	2
248	4	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	4
249	3	4	4	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4
250	5	4	4	3	2	4	5	3	2	4	4	5	3	2	3	4	3	4
251	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3
252	2	3	4	5	4	3	2	3	4	5	2	1	3	4	5	4	3	2

253	2	3	3	1	2	2	1	3	4	2	1	1	1	1	3	3	3	3
254	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
255	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2
256	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3
257	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
258	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
259	4	3	3	3	3	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
260	2	2	2	2	4	4	5	5	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2
261	2	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
262	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4
263	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
264	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
265	4	4	4	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
267	2	2	1	2	4	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3