

ARTÍCULO ORIGINAL

CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN SEGÚN LAS EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS.

QUALITY OF FOOD SERVICE ACCORDING TO THE EXPECTATIONS AND PERCEPTION OF USERS.

Molina, Glendis¹; Mariño, Ysabel²; Rojas, Lizbeth³; Molina, María¹; Sanz Belquis³; Prada, Maribel¹

¹ Licenciada en Nutrición y Dietética. Profesora de la Escuela de Nutrición y Dietética, Facultad de Medicina, Grupo de Investigación Gerencia Alimentaria Nutricional y Gastronómica. Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.

² Licenciada en Nutrición y Dietética, Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela.

³ Licenciada en Nutrición y Dietética, Dra. En Gerencia. Profesora de la Escuela de Nutrición y Dietética, Facultad de Medicina, Grupo de Investigación Gerencia Alimentaria Nutricional y Gastronómica. Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.

Correo electrónico de correspondencia: glendis345@gmail.com

Recibido: 17-01-2020 **Aceptado:** 23-02-2020

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio de alimentación según la percepción y las expectativas de los usuarios de la Universidad de Los Andes del Núcleo "Rafael Rangel" en Trujillo, Venezuela, 2016. El tipo de investigación fue descriptiva, no experimental y de corte transversal. La muestra fue de 420 usuarios del servicio de alimentación. Como instrumento se utilizó el modelo SERVQUAL que permitió la evaluación de la calidad de servicio, al medir la brecha que existe entre las expectativas y la percepción de 5 dimensiones: Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Bienes tangibles. Los resultados se analizaron mediante estadística descriptiva e inferencial utilizando el programa Excel 2013. Resultó que el grupo de mayor participación fue el sexo femenino con 58,57% y la edad promedio de los encuestados fue de 21,06 ± 2,53 años. El nivel de aprobación en promedio para las cinco dimensiones según las expectativas, se encontró entre 6,00 y 6,15; no se hallaron diferencias estadísticas significativas al comparar dichos promedios. Los estudiantes le dieron mayor importancia a la dimensión de Confiabilidad (22,02) y menor importancia a la dimensión Empatía (17,78). En cada una de las dimensiones evaluadas, la expectativa de los estudiantes fue mayor que su percepción, lo que arrojó resultados negativos Confiabilidad (-3,20); Responsabilidad (-2,93); Seguridad (-3,26); Empatía (-3,49) y Bienes tangibles (-3,25). Los resultados demuestran que no se cumple con la expectativa de los usuarios y por lo tanto existe insatisfacción con el servicio.

Palabras clave. Control de calidad; Servicio de Alimentación, Satisfacción del consumidor.

ABSTRACT:

This research was aimed at determining the quality of the food service according to the perception and expectations of the users of the University of Los Andes "Rafael Rangel" Center, located in Trujillo state, Venezuela. The research was descriptive, non-experimental design and cross-section. The sample was composed by 420 food service users. The SERVQUAL model that allowed the evaluation of quality of service was used as an instrument, by measuring the gap between the expectative and the perception of 5 dimensions: Reliability, Responsibility, Security, Empathy and Tangible Goods. The results were analyzed using descriptive and inferential statistics using the Excel 2013 program. It turned out that the group with the highest numbers was the female sex at 58,57% and the average age of respondents was 21,06 to 2,53 years. The average approval level for the five dimensions as expectations were found between 6,00 and 6,15; no significant statistical differences were found when comparing those averages. Students gave greater importance to the reliability dimension (22,02) and less importance to the empathy dimension (17,78). In each of the dimensions evaluated, the expectation of the students was higher than their perception, which yielded negative results: Confidence (-3,20); Responsibility (-2,93); Safety (-3,26); Empathy (-3,49) and Tangible Goods (-3,25). The results show that the expectation of users is not met and therefore there is dissatisfaction with the service.

Key words. Quality Control; Food Service; Consumer Satisfaction.



INTRODUCCIÓN

La calidad es un aspecto subjetivo que se basa en percepciones de un producto o servicio, dentro de la calidad existen dos dimensiones importantes a considerar (expectativas y servicio recibido). De tal manera, se puede mencionar que la calidad es igual a “expectativas vs servicio recibido”, la calidad en el servicio consiste en satisfacer de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen (Mazón, Mercy y Mena, 2020).

En consecuencia, el ámbito de la calidad del servicio proviene de comparar la calidad esperada: las expectativas de cómo debe ser el servicio ofrecido por la empresa y la calidad experimentada: percepción del resultado obtenido por los prestatarios del servicio. Indicando de esta manera que, según las expectativas, lo que se espera que la empresa cumpla y la percepción luego de recibir dicho servicio prestado, se debe evaluar la brecha que existe entre ellas y poder determinar así la calidad del servicio (Cañon y Rubio, 2018).

En los últimos años la calidad es el aspecto fundamental de las organizaciones, las cuales buscan tener un valor agregado para poder competir en el mercado en el que se encuentran. Las empresas de servicios (bancos, compañías de seguros, empresas de transportes, hospitales y otras organizaciones), están todas comprometidas en servir a los seres humanos, asimismo, en la actualidad los usuarios saben lo que implica la calidad y cada vez buscan que se les dé un servicio diferenciado que logre la satisfacción de sus expectativas (Plaza, Jaen y Solano, 2018).

Por lo tanto, estas organizaciones deben fijar estándares de servicio y contar con métodos para medir si cumple las expectativas del consumidor, los métodos de investigación deben medir el grado de satisfacción de los clientes, ya que las organizaciones que satisfacen a sus clientes y establecen relaciones de largo plazo con ellos, son capaces de cerrar la brecha que existe entre lo que espera el cliente y lo que recibe (Rojas, Avendaño y Zambrano, 2012).

El modelo SERVQUAL, fue desarrollado por Parasuraman y colaboradores en 1988, como consecuencia de la necesidad de contar con una escala que permitiera medir la calidad de los servicios. Este instrumento mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en cinco dimensiones (Tabla 1). De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones; permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones (Cañon y Rubio, 2018).

Tabla 1. Dimensiones de calidad de servicio que evalúa el modelo SERVQUAL.

Dimensiones	Definición
Confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Responsabilidad	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fuente: Autores, mayo 2016.

Teniendo claros los conceptos anteriores se puede hacer referencia a lo que es un servicio de alimentación (SA) definiéndolo como una organización, que tiene como finalidad elaborar y/o distribuir alimentación, científicamente planificada tomando en consideración recomendaciones ya sean en el nivel nacional e internacional, a través de platos preparados u otras preparaciones culinarias, de acuerdo a estándares técnicos y sanitarios para el cuidado a pacientes hospitalizados, personas sanas o usuarios en general (Dennett, Quirante y Manzoni, 2005).

Siendo así fundamental en los SA la calidad, o expresado de una forma más integral, la gestión de la calidad del servicio. Para ello, estas empresas deben identificar las necesidades del cliente y las exigencias del mismo, estas exigencias incluyen factores internos y externos que pueden mejorar o empeorar la calidad del servicio de alimentación, la planta física, la calidad del personal de trabajo, la calidad de la materia prima, entre otros (Rojas, Avendaño y Zambrano, 2012). Es por esto, que a continuación se presentan algunas investigaciones que se fundamentan en la determinación de la calidad del servicio ofrecido en los SA y que son antecedentes para este estudio.

Ampuero (2015) realizó una investigación cuyo objetivo fue el de medir la calidad del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) en Lima, Perú; utilizando el modelo SERVQUAL que permitió examinar las expectativas y percepciones de los consumidores, siendo una investigación aplicada de tipo correlacional y cuasi experimental. La población estuvo conformada por los usuarios del comedor universitario de la UNMSM y se extrajo una muestra de 140 estudiantes a quienes se les aplicó la encuesta. Los resultados arrojaron que con respecto a las expectativas; el aspecto más importante es la Tangibilidad con un promedio de aprobación de 6,17 y con respecto a las percepciones; el aspecto que peor percibieron fue la Seguridad y Empatía con una aprobación de 2,52. En cuanto a las diferencias entre percepciones y expectativas, para todas las dimensiones se obtuvo valores negativos, lo que indica que lo percibido era menor a lo esperado por los estudiantes. Concluyendo que para entender estas respuestas hay que destacar que se trata de un comedor de una universidad pública y las expectativas de los usuarios son mayores para lo fundamental de un servicio de comedor.

Mejías, Torres y Veloz (2013) desarrollaron una investigación de campo, de tipo exploratoria (en su fase inicial) y descriptiva, con el objetivo de analizar el impacto de la calidad de servicio prestado por el comedor universitario de la Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela sobre la satisfacción de los usuarios del servicio. Con una muestra de 150 individuos. Se diseñó un instrumento basado en el modelo SERVQUALing para medir las percepciones de la calidad de los servicios universitarios, incluyéndose además una escala para medir la satisfacción de los usuarios basado en el American Customer Satisfaction Index (ACSI). Los resultados obtenidos mostraron que los requerimientos más importantes de los estudiantes son la atención del personal y rapidez del servicio. Concluyendo que la organización debe diseñar estrategias para la mejora del desempeño.

Por su parte, Rojas, Avendaño y Zambrano (2012) realizaron un estudio en Mérida, Venezuela cuyo objetivo fue evaluar la percepción y expectativa del estudiante con respecto a la calidad del servicio prestado en los comedores La Liria y Los Chorros de la Universidad de Los Andes (ULA); siendo una investigación no experimental, descriptiva, de corte transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 185 estudiantes del comedor Los Chorros y 195 de La Liria a quienes se les aplicó la encuesta SERVQUAL la cual evaluó las diferentes dimensiones. La calidad del servicio se midió mediante la brecha entre la percepción y

expectativa. Encontrando que las brechas absolutas resultaron negativas para ambos comedores: Confiabilidad -2,0; Responsabilidad -1,9; Seguridad -2,0; Empatía -2,3; Bienes tangibles -2,1. La dimensión de mayor porcentaje de insatisfacción fue la Confiabilidad en el comedor Los Chorros y la Empatía en La Liria. Concluyendo que la calidad del servicio prestado por los comedores no satisface las necesidades de los estudiantes y que esta insatisfacción es mayor en los estudiantes del comedor de Los Chorros con (52,0% a un 57,0%) que en los de La Liria con (28,0% y 31,0%).

En relación al contexto antes descrito, se realizó este estudio en el comedor universitario del Núcleo “Rafael Rangel” con el fin de determinar la percepción y expectativas de los estudiantes sobre la calidad del servicio y permitiendo el cumplimiento de los siguientes objetivos: i) Conocer las expectativas de los usuarios sobre un servicio en una organización. ii) Identificar la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio de alimentación del Núcleo “Rafael Rangel”. iii) Describir la importancia que tiene para los usuarios la calidad de servicio ofrecida. iv) Analizar la brecha entre las expectativas y la percepción del servicio de alimentación del Núcleo “Rafael Rangel”.

METODOLOGÍA.

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, diseño no experimental y corte transversal (Tamayo, 2004). La población objeto de estudio estuvo constituida por 4.200 estudiantes que asistieron al servicio de alimentación del Núcleo “Rafael Rangel”, de los cuales 3.500 asistieron en el tiempo de comida almuerzo y 700 en la cena, según los datos suministrados por la Nutricionista-Dietista del servicio. Para la obtención de la muestra se trabajó con un nivel de confianza del 95% y una precisión de 3%, quedando constituida por 420 estudiantes que estuvieron de acuerdo en participar en la investigación, de los cuales 350 asistieron al almuerzo y 70 asistieron a la cena. En el momento de aplicación del instrumento se aplicó un muestreo aleatorio simple.

La técnica para la recolección de los datos fue la entrevista y el instrumento utilizado para la evaluación de la calidad del servicio, fue el modelo multidimensional SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, el cual plantea 22 preguntas desde el punto de vista del usuario asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio recibido, evaluados en una escala de Likert de siete puntos, conformando así el instrumento con 44 ítems. De esta manera, cuando las expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente. Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria (Torres y Vásquez, 2015).

Luego de realizar la fase de aplicación del instrumento en el SA, se realizó la tabulación, ordenamiento, procesamiento y presentación de los resultados, utilizando el programa Excel 2013. Asimismo, con este programa se hizo el cálculo de los estadísticos descriptivos e inferenciales que permitieron contrastar las expectativas y la percepción de los estudiantes encuestados. Entre los estadísticos utilizados se encuentran: la t-student, análisis de varianza (ANOVA), Fisher (F), probabilidad (p), error estándar de la diferencia entre medias (S) y la prueba de la mínima diferencia estadística (mds). El nivel de significancia estadística se definió en $<0,05$.

RESULTADOS.

Tabla 2. Expectativa y percepción de los usuarios sobre las dimensiones de calidad del servicio de alimentación. Universidad de Los Andes del Núcleo “Rafael Rangel”. Trujillo, Venezuela, 2016.

Dimensiones	Expectativa	Percepción	<i>t</i>	<i>P</i>
	Promedio ± DE	Promedio ± DE		
Confiabilidad	6,14 ±1,03	2,94 ±1,74	32,43	0,000
Responsabilidad	6,00 ±1,05	3,07 ±1,72	29,79	0,000
Seguridad	6,14 ±0,95	2,88 ±1,78	33,11	0,000
Empatía	6,05 ±1,04	2,56 ±1,66	36,51	0,000
Bienes tangibles	6,05 ±1,14	2,84 ±1,92	29,46	0,000
Var E	1,09	3,12		
<i>F</i>	1,48	4,76		
<i>P</i>	0,207	0,000		
<i>Sχ</i>	0,33	0,56		
<i>Mds</i>	1,54	2,16		

N= 420; F: Fisher; p: probabilidad; $S\chi$: error estándar de la diferencia entre medias; mds: mínima diferencia estadística, Var E: varianza del error; t: t-student.

Fuente: Cálculo de los autores. Mayo, 2016.

Con respecto a las características de la muestra, los usuarios con mayor participación fueron los estudiantes de ingeniería con un 33,57% y los estudiantes con menor participación fueron los de la carrera de derecho con un 1,43%. Con respecto al sexo, el grupo de mayor participación fue el sexo femenino con 58,57% y la edad promedio de los encuestados fue de 21,06 ± 2,53 años.

En la Tabla 2 se presentan las expectativas y la percepción de los estudiantes para cada una de las dimensiones; Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Bienes tangibles. El nivel de aprobación en promedio para las cinco dimensiones según las expectativas, se encontró entre 6,00 y 6,15; no se hallaron diferencias estadísticas significativas al comparar dichos promedios ($p=0.207$).

En cuanto a la percepción de los estudiantes sobre las dimensiones de la calidad del servicio, en promedio el nivel de aprobación más bajo lo obtuvo la dimensión Empatía (2,56) en comparación con el que le sigue más bajo, la dimensión Bienes tangibles (2,84). La percepción promedio más alto se halló en la dimensión Responsabilidad (3,07) siendo mayor que todos los promedios de las demás dimensiones con una diferencia altamente significativa ($p=0,000$).

Con respecto a la importancia de las dimensiones de calidad, en la Tabla 3 se presenta la preponderancia promedio de los estudiantes sobre las dimensiones evaluadas, donde se observa un mayor promedio en la

Tabla 3. Importancia que tiene para los usuarios las dimensiones de calidad del servicio de alimentación. Universidad de Los Andes del Núcleo “Rafael Rangel”. Trujillo, Venezuela, 2016.

Ítems	Dimensión	Promedio ± DE
1	Bienes tangibles	19,29 ± 8,31
2	Confiabilidad	22,02 ± 9,51
3	Responsabilidad	20,22 ± 8,42
4	Seguridad	20,69 ± 8,86
5	Empatía	17,78 ± 7,87
Var E		74,17
F		14,21
P		0,000

N= 420; Var E: varianza del error, F: Fisher; p: probabilidad.

Fuente: Cálculo de los autores. Mayo, 2016.

dimensión Confiabilidad (22,02) en comparación con las demás dimensiones, siendo significativamente mayor, desde el punto de vista estadístico, que el promedio correspondiente a la dimensión Seguridad (20,69) que le sigue en segundo lugar. La preponderancia promedio más baja la otorgaron los estudiantes a la dimensión Empatía (17,78), esta es incluso menor que la que le sigue en segundo lugar más baja correspondiente a la dimensión Bienes tangibles (19,29). Diferencia observada estadísticamente significativa ($p=0,000$) entre el menor promedio y el mayor promedio.

La brecha absoluta es la diferencia que existe entre la percepción y las expectativas de los estudiantes (Brecha = Percepciones – Expectativas). Si dicho valor es positivo ($P > E$), significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción. Por el contrario, si dicho valor es negativo ($P < E$), significa

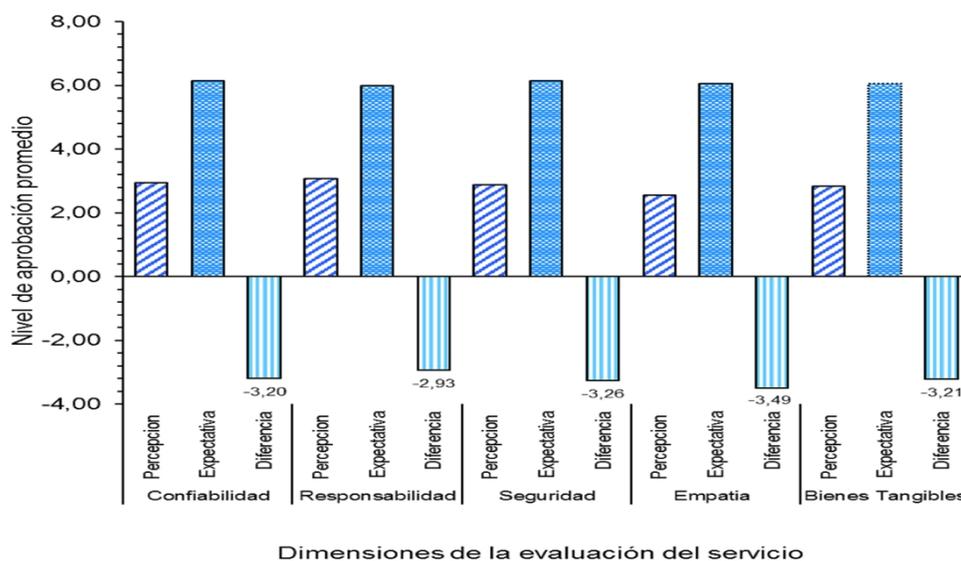


Figura 1. Brecha absoluta entre las percepciones y expectativas de los estudiantes. Universidad de Los Andes del Núcleo “Rafael Rangel”. Trujillo, Venezuela, 2016.

Tabla 4. Brecha relativa entre la brecha absoluta y la calidad de un buen servicio de alimentación. Universidad de Los Andes del Núcleo “Rafael Rangel”. Trujillo, Venezuela, 2016.

Dimensiones	Brecha Absoluta	Promedio de calidad	Brecha Relativa
Confiabilidad	-3,20	22,02	-70,46
Responsabilidad	-2,93	20,22	-59,24
Seguridad	-3,26	20,69	-67,44
Empatía	-3,49	17,78	-62,05
Bienes tangibles	-3,21	19,29	-61,92

Fuente: Calculo de los autores. Mayo, 2016.

que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción en el servicio.

Se puede observar en la Figura 1 que para las dimensiones antes mencionadas existe una diferencia negativa. Todos los análisis comparativos entre los promedios de expectativa y los promedios de percepción, no sólo en los diferentes ítems sino también de manera global, indicaron altas diferencias estadísticas significativas ($p < 000$), siendo mayor en todos los casos el promedio de expectativa. De allí que la brecha siempre se halló negativa. Resalta la dimensión Empatía con un resultado de brecha -3,49, al restar la percepción (2,56) menos la expectativa (6,05).

Con el propósito de priorizar las necesidades de los estudiantes que asisten al servicio de alimentación la Tabla 4 muestra la brecha relativa, que es la multiplicación de la brecha absoluta por la calidad del servicio según la preponderancia que le dieron los estudiantes. Esta tabla muestra las necesidades de los usuarios del servicio de alimentación siendo la dimensión Confiabilidad la que presentó la mayor necesidad -70,46% seguida de la Seguridad -67,45%.

DISCUSIÓN

Se encontró que los usuarios poseen expectativas altas con respecto al servicio que una organización debe ofrecer, por el contrario, su percepción es muy baja del servicio brindado por el SA del Núcleo “Rafael Rangel” de la Universidad de Los Andes.

Estos resultados coinciden con las investigaciones llevadas a cabo por Rojas, Avendaño y Zambrano (2012), Mejías, Torres y Veloz (2013) y Ampuero (2015) donde se obtuvo que las expectativas de los estudiantes que participaron en las investigaciones son más altas que su percepción. Destacando este último autor que para entender estas respuestas hay que subrayar que se trata de un comedor universitario de una universidad pública.

Por otra parte, se observó que de las dimensiones de calidad del servicio para los estudiantes es de mayor importancia la Confiabilidad siendo ésta la habilidad de ofrecer el servicio prometido. Mismo resultado que

encontraron Rojas, Avendaño y Zambrano (2012), en los usuarios del comedor Los Chorros y La Liria de la ULA.

En cuanto a la brecha absoluta que existe entre la percepción y las expectativas, todos los resultados fueron negativos para todas las dimensiones evaluadas, igual situación fue encontrada por Rojas, Avendaño y Zambrano (2012) y Ampuero (2015), lo que indica que las expectativas superan a la percepción, es decir, que el servicio ofrecido no cumple con las expectativas de los usuarios y por lo tanto, existe insatisfacción.

Por otra parte, al analizar la brecha relativa de las dimensiones evaluadas, la cual permite observar cuál de las dimensiones requiere más atención para la organización, fue la dimensión Confiabilidad la que arrojó el resultado más alto; situación que coincide con el estudio realizado por Rojas, Avendaño y Zambrano (2012). Asimismo, en la Universidad de Los Andes donde la brecha relativa más negativa fue para las dimensiones Confiabilidad y Empatía, los resultados de estos autores y los de esta investigación, evidencian que existe un problema en los comedores de esta casa de estudio.

Por lo tanto, es necesario señalar la situación actual por la que atraviesan las universidades públicas del país, como menciona el Secretario de la Universidad Central de Venezuela (UCV) Belmonte (2016), quien explica que la crisis presupuestaria y la del país han tenido una mayor repercusión en los servicios estudiantiles: transporte y comedores principalmente, ya que la alimentación supera el 30% de inflación presupuestaria, de igual forma señala textualmente que “ahora tenemos más comensales que antes, en vista de que la crisis económica del país hace que más miembros de la comunidad universitaria utilicen el SA, ello aumenta los costos, aunado a una infraestructura que requiere mejoras cada día”.

Situación que pudiera explicar los resultados hallados en este estudio y que guardan relación con los encontrados por Ampuero (2015) en una universidad pública de Perú, ya que estas organizaciones dependen del financiamiento del Estado, por lo que la asignación presupuestaria es muy estrecha, lo que genera que dependencias universitarias posean recursos escasos para prestar servicios de calidad.

Asimismo, la situación alimentaria del país afecta directamente a los SA ya que no cuentan con los insumos fundamentales para elaborar los alimentos que ofrecerán a sus usuarios, como lo explica Guerra (2015) la crisis alimentaria en Venezuela se ve afectada por la disminución de la capacidad productiva de la industria manufacturera nacional que procesa y elabora alimentos y la significativa baja de los inventarios.

Es por esto, que el SA del Núcleo “Rafael Rangel” de la Universidad de Los Andes, ofrece a los estudiantes alimentos monótonos y en su mayoría solo Carbohidratos, hecho que repercute en la calidad del servicio pero sobretodo en la salud de los usuarios. Como señala Hernández (2016) la dieta actual del venezolano, producto de la escasez y el alto costo de los alimentos, aumenta el riesgo de contraer enfermedades crónicas asociadas a la nutrición.

CONCLUSIONES

Las expectativas de los usuarios son superiores a su percepción del servicio recibido. Se encontró que la dimensión de calidad más importante para los usuarios es la Confiabilidad y la menos importante es la Empatía. La brecha absoluta entre la percepción y las expectativas arrojó para todas las dimensiones valores

negativos, lo que indica que las expectativas de los usuarios superan a su percepción, es decir, sus necesidades no son satisfechas por el servicio recibido. La brecha relativa, índico que los estudiantes tienen mayor necesidad de un servicio confiable, es decir, un servicio que cumpla con lo que promete; esto coincide con lo encontrado por Rojas, Avendaño y Zambrano (2012) en el SA Los Chorros de la ULA, situación que evidencia que los estudiantes no poseen confianza en el servicio que ofrecen los comedores de esta casa de estudio.

En efecto, con los resultados obtenidos en este estudio se concluye que el servicio que brinda el SA del Núcleo “Rafael Rangel” de la Universidad de Los Andes a los estudiantes, es deficiente, ya que no se cumple con las expectativas de los usuarios.

Sin embargo, se observó que este hecho se debe a que el SA no cuenta con los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad, ya que se ve directamente afectado por la situación de crisis alimentaria en Venezuela y la crisis presupuestaria que atraviesan las universidades públicas del país.

De ahí que, la salud de los estudiantes se puede ver afectada ya que se comparte la postura de Hernández (2016) que señala que esta generación de venezolanos que viven la escasez, seguramente se van a enfermar más que sus generaciones anteriores y esto, dentro de 30 a 40 años afectará, en gran medida, la salud pública del país.

RECOMENDACIONES.

Con el propósito de mejorar la problemática encontrada en este SA, se recomienda mejorar primordialmente lo que concierne a la dimensión de Confiabilidad, abriendo espacios para que los estudiantes sean escuchados por todo el personal que labora en el SA. Además, se recomienda al Nutricionista de esta organización, desarrollar estrategias alimentarias para no sacrificar la calidad del producto y servicio ofrecido en tiempos de crisis y se propone realizar futuras investigaciones que permitan hacerle seguimiento al servicio ofrecido por los comedores de esta casa de estudio.

REFERENCIAS.

- Ampuero (2015). Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales. *Ind. Data.* 18 (1), 31-39. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/307182244_Medicion_de_la_calidad_del_servicio_de_un_comedor_universitario_utilizando_SERVQUAL_y_desarrollo_de_un_modelo_de_ecuaciones_estructurales
- Belmonte, A. (2016). Crisis presupuestaria afecta al Comedor Universitario. Recuperado de <http://www.ucv.ve/organizacion/rectorado/direcciones/direccion-de-informacion-y-comunic-dic/detalle-noticias-dic/article/crisis-presupuestaria-afecta-al-comedor-universitario.html>
- Cañon, A. y Rubio, D. (2018). Importancia de la utilización del modelo SERVQUAL a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010 – 2016. *Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud FUCS.* Recuperado de: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/669>
- Dennett, M., Quirante, M., y Manzoni, X. (2005). *Manual de Normas Técnicas de los Servicio de Alimentación y Nutrición. Normas Técnicas Chilenas.* Recuperado de <http://destudiantil.ubiobio.cl/>

documentos/normaalimentacionnutricion2005final.pdf

- Guerra, J. (19 de diciembre de 2015). Venezuela podría sufrir una crisis alimentaria en 2016. El Nacional. Recuperado de https://www.elnacional.com/economia/jose-guerra-quotvenezuela-podria-sufrir-una-crisis-alimentaria-2016quot_43681/
- Hernández, P. (12 de julio de 2016). Aseguran que la escasez que vive el país aumentara riesgo de contraer enfermedades crónicas. Banca y Negocios. Recuperado de: <http://www.bancaynegocios.com/aseguran-que-la-escasez-que-vive-el-pais-aumentara-riesgo-de-contraer-enfermedades-cronicas/>
- Mazón, M., Mercy, M. y Mena, J. (2010). Revisión sistemática de la literatura de la calidad del servicio, SERVQUAL y SERVUCIÓN aplicados en el turismo. Revista Observatorio de la Economía, enero 2020. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/01/literatura-calidad-servicio.html>
- Mejías, A., Torres, E. y Veloz, Y. (2013). Impacto de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente: un estudio de caso de un comedor universitario. COPÉRNICO, 16, 38 – 46. Recuperado de http://copernico.uneg.edu.ve/numeros/c16/c16_art05.pdf
- Plaza, J., Jaen, S. y Solano, J. (2018). Calidad en servicios educativos mediante aplicación de SERVQUAL, caso Universidad Técnica de Machala. Repositorio Digital de la UTMACH. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13236>
- Rojas, L., Avendaño, A. y Zambrano, C. (2012). Percepción y Expectativa de los estudiantes sobre la calidad del servicio de los comedores de la Liria y los Chorros. (Trabajo de grado). Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela.
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación (4ª ed). México, D. F: Limusa.
- Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium, 18(35), 57-76. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Como citar este artículo:

Molina, G., Mariño, Y., Rojas, L., Molina, M., Sanz B. y Prada, M. (2020). Calidad del servicio de alimentación según las expectativas y percepción de los usuarios. *Revista Gicos*, 5(1), 27-36

