

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN HUMANA



Una Institución Adventista

TESIS

**Diseño y evaluación del programa “Servalim feliz” en la satisfacción de
estudiantes usuarios del servicio de alimentación, de una Universidad privada de
Lima, 2015**

Tesis presentada para optar el título profesional de licenciada en Nutrición Humana

Autora

Yesenia Fiorela Campos Mendoza

Asesora

Lic. Ana Evangelista Galarreta

Lima, Perú

2015

Agradecimiento

A Dios en primer lugar, por su amor, su cuidado y por sus incontables bendiciones manifestadas en mi vida.

A mi madre Zenaida Mendoza, por su apoyo incondicional en todo aspecto de mi vida, y su motivación permanente a superarme cada día.

A mi asesora, la Lic. Anita Evangelista, por su tiempo, paciencia, aportes valiosos, disciplina y guía en el desarrollo y culminación de la investigación y a su esposo el Ing. Israel Machaca por sus apreciaciones oportunas y precisas para este trabajo.

A mi jefa, la Lic. Giovana Portugal por el permiso y las facilidades para la ejecución del trabajo de implementación del programa en el servicio de alimentación, y a su esposo el Dr. Guillermo Mamani, por su orientación para el diseño de la presente investigación.

A mi asesor estadístico, el Ing. Eduardo Córdova, por contribuir con sus conocimientos en este trabajo investigativo.

Así mismo agradezco a todas las personas del servicio y los estudiantes que de una u otra manera hicieron posible que esta investigación sea una realidad.

*Dedico este trabajo a lo más valioso para mí:
mi familia, por motivarme cada día a cumplir
mis objetivos.*

Resumen

El objetivo del estudio fue diseñar y evaluar el efecto del programa de intervención en el nivel de satisfacción. La investigación inició con una prueba de diagnóstico situacional, con un cuestionario adaptado del Modelo Servqual para evaluación de la calidad del servicio, con 240 estudiantes, los cuales fueron encuestados de manera inopinada; a partir de los resultados, se diseñó el Programa de Intervención, con un diseño estratégico de mejora de los puntos más críticos; luego se determinó el efecto del programa con el mismo cuestionario mediante un pre y post test, aplicado a un solo grupo de 56 estudiantes del primer año de la Facultad de Ciencias de la salud, usuarios exclusivos del servicio de Alimentación. Para la significancia, se trabajó con los puntajes de la mediana y la Prueba de Rangos de Wilcoxon para muestras relacionadas, con un 95% de confiabilidad. Los resultados del efecto del programa mostraron que la dimensión de mayor puntaje fue la Empatía, las dimensiones de Seguridad y Elementos tangibles se percibió como logro moderado, mientras que las dimensiones de Capacidad de respuesta y Fiabilidad tuvieron los puntajes de menor percepción respectivamente. Se concluye que el Programa de Intervención en general, tuvo efecto positivo sobre el nivel de satisfacción en un grupo de estudiantes, y se ha demostrado que una acción planificada, con seguimiento y perseverancia, produce una respuesta favorable para la mejora de la calidad.

Palabras claves: Modelo Servqual, satisfacción, servicio de alimentación, universitarios.

Abstract

The objective of the study was to design and evaluate the effect of the intervention program in the level of satisfaction. The investigation initiated with a test of situational diagnosis, with an adapted questionnaire of the Servqual Model for evaluation of the quality of the service, with 240 students, who were surveyed in an unexpected way; based on the results, we designed the Intervention Program, with a strategic design for the improvement of the most critical points; then, the effect of the program was determined with the same questionnaire using a pre and post-test, applied to only one group of 56 students of the first year in the Faculty of Health Sciences, unique users of the food service. For the significance, we worked with the scores of the median and the test of Ranks by Wilcoxon to related samples, with 95% reliability. The results of the effect of the program showed that the dimension with the highest score was empathy, the dimensions of security and tangible elements was perceived as moderate achievement, while the dimensions of Capacity of answer and Reliability had the lowest perception scores respectively.

As a conclusion, the intervention program had a positive effect, in general, on the level of satisfaction in a group of students, and it has been demonstrated that a planned action with monitoring and perseverance, produces a favorable response to the improvement of the quality.

Key words: *Servqual model, satisfaction, service of feeding, university students.*

Contenido

Resumen	iv
Abstract.....	v
Introducción	xiv
Capítulo I	1
El Problema.....	1
1. Identificación del problema.....	1
2. Formulación del problema.....	2
3. Justificación.....	3
4. Objetivos de la investigación.....	4
4.1 Objetivo general.....	4
4.2 Objetivos específicos.....	4
Capítulo II.....	5
Marco Teórico.....	5
1. Antecedentes de la investigación.....	5
2. Marco bíblico filosófico.....	7
2.1 Sobre el servicio y la alimentación.....	7
2.2 Sobre hábitos alimentarios.....	8
2.3 Sobre la Educación y la Reforma Pro salud.....	9
3. Marco conceptual.....	10
3.1 Programa de intervención.....	10
3.1.1 Definición.....	10
3.1.2 Características del programa.....	10

3.1.3 Bases Legales del Programa	10
3.2 Mejora continua de la calidad	11
3.2.1 Planes o programas de mejora continúa.....	11
3.3 La Calidad.....	13
3.4 El servicio.....	14
3.5 Calidad de servicio.....	15
3.5.1 Origen de las deficiencias en la calidad del servicio.....	16
3.6 Satisfacción.....	16
3.6.1 Definición:	16
3.6.2 Elementos de la satisfacción.....	17
3.6.2 Evaluación de la satisfacción.....	18
3.6.3 Importancia de medir la satisfacción del cliente.....	19
3.7 Modelo de evaluación de la calidad de un servicio “Servqual”.....	19
3.8 Estudiantes universitarios.	21
3.8.1 Generalidades.....	21
3.8.2 Hábitos, costumbres, preferencias alimentarias y medios de influencia.....	21
4. Definición de términos.....	23
Capítulo III.....	25
Materiales y Métodos.....	25
1. Diseño y procedimientos de la investigación.....	25
2. Hipótesis de la investigación.....	25
3. Variables de la investigación.....	26
3.1 Variable Independiente.- Programa de intervención.....	26

3.2	Variable dependiente.- Nivel de satisfacción.....	27
3.3	Operacionalización de variables.....	28
4.	Delimitación geográfica y temporal.....	29
5.	Población y muestra.....	29
5.1	Criterios de inclusión y exclusión para la evaluación del Programa....	30
5.2	Características de la muestra para evaluación del Programa de intervención.....	31
6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
6.1	Instrumento de investigación.....	31
6.2	Estructura del instrumento de evaluación.....	32
7.	Proceso de recolección y evaluación de datos.....	34
8.	Procesamiento y análisis de datos.....	34
Capítulo IV.....		36
Resultados y Discusión.....		36
1.	Resultados del Diagnóstico situacional de la calidad del servicio.....	36
2.	Diseño del Programa de intervención para la mejora de la calidad.....	37
2.1	Intervención en la dimensión “Seguridad”.....	43
2.2	Principios básicos de la planificación de los menús.....	43
2.3	Características de los estudiantes en general.....	43
2.4	Implementación de listados y roles de diversas preparaciones.....	46
2.5	Necesidades energéticas y distribución de macronutrientes.....	46
2.6	Evaluación nutricional de la dieta actual y porcentaje de adecuación..	47
3.	Resultados de la evaluación del efecto del programa de intervención.	48
4.	Discusión.....	56

Capítulo V.....	59
Conclusiones y recomendaciones.....	59
1. Conclusiones.....	59
2. Recomendaciones.....	60
Referencias bibliográficas.....	62
Apéndices.....	66

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	28
Tabla 2 Dimensiones y elementos del instrumento.....	33
Tabla 3 Escala valorativa de las respuestas del instrumento.....	34
Tabla 4 Resumen de la intervención en la dimensión “Empatía”.....	38
Tabla 5 Resumen de la intervención en la dimensión “Elementos tangibles”.....	40
Tabla 6 Resumen de la intervención en la dimensión “Fiabilidad”.....	41
Tabla 7 Resumen de la intervención en la dimensión “Capacidad de respuesta”	42
Tabla 8 Resumen de la intervención en la dimensión “Seguridad”.....	44
Tabla 9 Patrón del menú.....	45
Tabla 10 Recomendaciones de macronutrientes y energía por día.....	47
Tabla 11 Propuesta en la distribución de energía por comidas principales.....	47
Tabla 12 Evaluación nutricional de la dieta y porcentaje de adecuación.....	48
Tabla 13 Estudiantes que evaluaron el programa según género.....	48
Tabla 14 Estudiantes que evaluaron el programa según edad.....	49
Tabla 15 Estudiantes que evaluaron el programa según escuela profesional.....	49
Tabla 16 Reporte de factores de cambio y actividades del programa.....	55
Tabla 17 Edad de los usuarios evaluados en el diagnóstico situacional.....	69
Tabla 18 Escuela profesional de los usuarios evaluados en el diagnóstico situacional.....	69
Tabla 19 Año de estudios de los usuarios evaluados en el diagnóstico situacional.....	70
Tabla 20 Lugar de procedencia de los usuarios evaluados en el diagnóstico situacional.....	70

Tabla 21 Usuarios evaluados en el diagnóstico situacional que conocen el Régimen alimenticio promovido por la I.A.S.D.....	70
Tabla 22 Usuarios evaluados en el diagnóstico situacional que consumen alimentos cárnicos.....	71
Tabla 23 Modelo de receta estandarizada.....	74
Tabla 24 Lista de preparaciones y recetas estándar.....	75
Tabla 25 Propuesta para la distribución de cereales bebibles en el menú cíclico	76
Tabla 26 Distribución de refrescos en el menú cíclico.....	77
Tabla 27 Programación de las porciones de frutas en el menú cíclico.....	78
Tabla 28 Informativo semanal del valor energético: Desayuno.....	80

Índice de figuras

Figura 1. Diagnóstico situacional de la calidad del servicio.....	36
Figura 2. Resultado de evaluación de la dimensión “Fiabilidad”	50
Figura 3. Resultado de evaluación de la dimensión “Empatía”	50
Figura 4. Resultado de evaluación de la dimensión “Capacidad de respuesta”	51
Figura 5. Resultado de evaluación de la dimensión “Elementos tangibles”	52
Figura 6. Resultado de evaluación de la dimensión “Seguridad”	53
Figura 7. Resultados de evaluación del nivel de satisfacción por dimensiones.....	54

Lista de abreviaturas

CENAN	: Centro Nacional de Alimentación y Nutrición
EFQM	: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
E.P	: Escuela Profesional
FAO	: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura
FELAM	: Federación Latinoamericana de Marketing
I.A.S.D	: Iglesia Adventista del Séptimo Día
INS	: Instituto Nacional de Salud
ISO	: Organización Internacional de Normalización
MINCETUR	: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MINSA	: Ministerio de Salud
OMS	: Organización Mundial de la Salud
RM	: Resolución ministerial
Servalim	: Servicio de alimentación
WCRF	: Fondo Internacional para la Investigación del Cáncer

Introducción

Los servicios de alimentación institucionales, tienen la obligación de entregar a sus comensales, alimentos que cumplan con altos estándares de calidad y con una excelente atención. Los establecimientos educacionales, como las universidades concentran gran parte del potencial humano joven de un país, a quienes se les debe proveer de un plan adecuado de alimentación para cubrir sus necesidades energéticas y nutricionales; además, disminuir o evitar el riesgo de padecer síndromes y patologías vinculadas con la alimentación(1).

Debido a la alta competitividad de los servicios ofrecidos en las instituciones educativas, estas se ven obligadas a batallar continuamente para alcanzar y mantenerse con altos índices de calidad, lo cual marca la diferencia entre una u otra entidad empresarial. Dada la complejidad para alcanzar la máxima satisfacción del cliente, se debe adaptar constantemente nuevas estrategias, orientadas a las necesidades, expectativas y percepciones de los usuarios(2).

Por otro lado, son recientes los estudios científicos que confirman la necesidad de conocer los hábitos alimentarios y estado nutricional de adolescentes y estudiantes universitarios, cuyos resultados permitan intervenciones, sobre todo educativas, que corrijan las deficiencias encontradas. Tal como lo refiere María Rivera Barragán (2006), quien concluye que abordar la alimentación en el espacio universitario significa avanzar en la educación integral de los futuros profesionales, aún más en aquellos del área de las Ciencias Médicas.

Luego, toda organización y administración inteligente, y en cumplimiento de las reglamentaciones internacionales y del gobierno local (RM: N° 363-2005/MINSA),

como parte del sistema integrado de la calidad, es preciso contar con procedimientos e instrumentos validados para la evaluación constante y que a la vez permiten conocer el nivel de satisfacción o insatisfacción de los clientes, para proponer planes de mejora como el presente trabajo de investigación.

El estudio comprende una prueba de medición de la calidad del servicio a través de un cuestionario adaptado del Modelo Servqual, para implementar un programa con un diseño estratégico de mejora de los factores más débiles en las dimensiones más accesibles. El mismo instrumento se ha utilizado para evaluar el efecto del programa en el nivel de satisfacción en un solo grupo, con un pre test antes de la intervención y un post test después de la implementación del programa de mejora, en estudiantes del primer año de la Facultad de Ciencias de la Salud, usuarios exclusivos del servicio de alimentación de la universidad.

Capítulo I

El Problema

1. Identificación del problema

Actualmente, la calidad de un producto o servicio es ampliamente cuestionada y criticada por los clientes, quienes exigen cada vez más, desean ser atendidos con prontitud y de la mejor manera posible. Por otro lado los estudios relacionados a la calidad en la prestación de servicios, reportan diversos conceptos y complejidad en la metodología de evaluación, ya sea desde las perspectivas de la empresa o las expectativas del cliente, debido a que el término se ha modificado en el tiempo; además, las mediciones son subjetivas y dependen de múltiples factores.

Inicialmente, la conceptualización de la calidad percibida del servicio, se atribuyó al consumidor como la fuente de información principal a la hora de medir la «calidad». Y se consideró que es tarea de todas las personas que trabajan en una empresa; sin embargo es difícil lograr el compromiso de todos los empleados, pues también sus intereses son muy cambiantes. Luego se define la calidad percibida, como la distancia existente entre las expectativas del servicio que se espera obtener y el servicio que realmente perciben los clientes y la percepción de los empleados y de los directivos, como actores que también se hallan implicados en el servicio. Actualmente la calidad se enfoca mucho en

el nivel de satisfacción del cliente, y se considera pieza clave para el crecimiento de toda empresa.

Por tanto, la administración de todo establecimiento que ofrece un servicio, necesita saber con precisión, qué es lo que el cliente desea, como quiere ser atendido y que es lo que espera del producto o servicio. No se podrá lograr la calidad, si no cubre las necesidades y supera las expectativas de sus clientes, quienes son la razón de ser de toda empresa y que finalmente determinan qué tan bueno es el servicio ofrecido por un establecimiento en particular(3).

Se sabe también, que la calidad en el servicio depende en cierta medida de la actitud y aptitud del personal que trabaja en la empresa, así como las motivaciones y de los planes estratégicos que son relevantes para la construcción y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia los clientes(4).

La administración del establecimiento, que forma parte de este estudio, desde siempre viene realizando diversas actividades para mantener estándares altos de calidad en el servicio; pero aún no se contaba con datos suficientes para la medición estadística.

2. Formulación del problema

¿En qué medida el programa “Servalim feliz” tiene efecto positivo en los diversos factores de cambio, que implican la percepción de la calidad de un servicio, y puede elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes usuarios del Servicio de Alimentación de una Universidad privada de Lima, 2015?

3. Justificación

Vivimos en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que las organizaciones desarrollan sus actividades en un entorno continuamente cambiante. En la actualidad, la implementación de cualquier sistema que forme parte de la gestión de la calidad y la administración inteligente de un establecimiento alimentario, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar desde el interior de la organización, un conjunto de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr un mejor nivel de satisfacción de los clientes y por ende el crecimiento o prestigio de la empresa.

Además, consideramos el primero de los ocho principios de gestión de la calidad, en los que se basan la familia de normas ISO 9000, sugiere que las organizaciones adopten un enfoque al cliente. En este mismo sentido se orienta la norma ISO 9001 cuyo objetivo final es aumentar la satisfacción del cliente, lo que supone una muestra más de la importancia que se le concede al mismo(5).

Por lo tanto, resulta oportuno implementar un sistema de medición de la satisfacción del cliente como un proceso de rutina e integrarlo dentro del sistema de gestión de la organización, de tal modo que se garantice la funcionalidad y calidad en la prestación de servicios.

Así mismo, es importante que después de la implementación de cualquier programa de intervención se pueda medir los resultados, pues sirve de base para la toma de decisiones en el proceso de mejora continua de la institución, además ayudará en el replanteamiento de nuevos estudios, con nuevas estrategias, metodologías y diseños experimentales. Y nos complace contribuir con el desarrollo de la investigación en el área de Gestión en Servicios de Alimentación.

4. Objetivos de la investigación

4.1 Objetivo general

Diseñar y evaluar el efecto del programa “Servalim feliz” en los diversos factores de cambio, que implican la percepción de la calidad y pueden elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes usuarios del Servicio de Alimentación de una Universidad privada de Lima, 2015.

4.2 Objetivos específicos:

- Conocer el diagnóstico situacional inicial del nivel de satisfacción de los estudiantes usuarios del Servicio de Alimentación, de una Universidad privada de Lima, 2015.
- Elaborar un programa con diseño estratégico de intervención en base al diagnóstico situacional inicial.
- Determinar el efecto del programa “Servalim feliz” en la satisfacción de los estudiantes del primer año de la Facultad de Ciencia de la Salud, usuarios del Servicio de Alimentación, de una Universidad privada de Lima, 2015.

Capítulo II

Marco Teórico

1. Antecedentes de la investigación

Guzmán et al realizaron una investigación de evaluación de la calidad en servicios de restaurantes, el objetivo fue evaluar la percepción de la calidad en los clientes por el servicio prestado. En el diseño del estudio se utilizó el método cuantitativo multidimensional denominado *Dineserv*, desarrollado a partir del Modelo *Servqual*. Los resultados permitieron valorar la calidad del servicio y concluyeron que da un valor agregado al servicio de restaurantes(1).

En Ecuador, se realizó un estudio relacionado al mejoramiento de la calidad en el servicio y atención al cliente en un restaurant de la ciudad de Riobamba, que incluyo una muestra de 367 usuarios frecuentes del servicio, Coronel concluyó: Que la capacitación al personal en temas específicos de atención al cliente y de relaciones humanas son muy importantes para lograr una mejor calidad en los servicios(6).

En otra investigación realizada por Vargas et al, también usaron un constructo adaptado del Modelo *Servqual*, para medir la calidad en el servicio de una empresa, en la línea de pizzas. En el trabajo, el principal cambio fue la orientación de los aspectos visual y gustativo como variables tangibles; luego de observar la diferencia entre

expectativas y percepciones, los resultados mostraron: Que los clientes esperan y valoran más el sabor del producto que la imagen del establecimiento, ventaja competitiva en las empresas locales que conocen el sabor típico en la cultura regional de cada país(3).

Ríos et al, realizaron un estudio de evaluación de la satisfacción del cliente diferenciando sus expectativas y percepciones en un centro de diagnóstico integral de pequeñas especies. Los resultados indicaron que la dimensión de capacidad de respuesta en este tipo de servicios es la más débil; mientras que, la dimensión de empatía fue la mejor evaluada en el nivel de satisfacción de los clientes(7).

Una investigación interesante de medición de la calidad realizada en el servicio de alimentación de la Universidad nacional de Trujillo-Perú. Se reportó que el 84% de los estudiantes comensales se encontraban insatisfechos con el servicio en general, el 13% se encontraban indecisos y sólo el 3% se encontraban satisfechos con la calidad del servicio brindado en el comedor universitario(8).

En Chile, Aburman & Cereceda, realizaron otro trabajo realizado en el Servicio de Alimentación universitario de Talca, para medir el nivel de satisfacción y determinación la calidad nutricional de los menús. Los resultados permitieron hacer las siguientes recomendaciones: Enfatizar en los factores "Precio- Porción de alimentos" y "Capacidad de respuesta", debido a que estos factores son de gran importancia para los estudiantes y en la puntuación son los más deficientes(9).

En Colombia, Blanco en el 2009, en su estudio titulado "Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor". La dimensión con mayor nivel de satisfacción fue "Capacidad de respuesta" y la dimensión con menor nivel de satisfacción fue "Elementos tangibles"(10).

También en Chile en el año 2009, Troncoso y Amaya realizaron la investigación titulada “Factores sociales en las conductas alimentarias de estudiantes universitarios”. El estudio concluyó que la mayoría de las conductas alimentarias en los jóvenes adultos es una ingesta excesiva de grasas saturadas y de sal, bajo consumo de frutas y verduras, y poca actividad física(11).

2. Marco bíblico filosófico

2.1 Sobre el servicio y la alimentación

Todos los que se entregan a Dios en servicio desinteresado por la humanidad, colaboran con el Señor de gloria. Este pensamiento suaviza toda tarea, vigoriza la voluntad, alienta el espíritu por lo que pueda suceder. Trabajar con un corazón generoso, ennoblecido por ser participante de los sufrimientos de Cristo, compartiendo sus simpatías, ayuda a aumentar el flujo y reflujo de su gozo, y añade honor y alabanza a su exaltado nombre(12).

El Señor quiere que se establezcan industrias y restaurantes higiénicos en diversas regiones y países para disminuir el sufrimiento de la humanidad hasta que él vuelva. Se establecerán restaurantes higiénicos. ¡Pero con qué cuidado debe realizarse esta obra! Los que trabajen en los restaurantes deben experimentar constantemente a fin de aprender cómo preparar alimentos sabrosos y sanos.

El mismo que alimentó a los millares en el desierto con pan del cielo dará a hombres y mujeres humildes conocimiento y sabiduría para preparar y proporcionar alimentos. Los que pueden aprovechar las ventajas de las escuelas de cocina saludable debidamente dirigidas e higiénicas, hallaran que esto les resulta de gran beneficio, tanto para sí mismos como para enseñar a los demás(13).

El señor dará inteligencia a muchas personas en diferentes lugares con respecto a la correcta selección y debida preparación de alimentos saludables. Los productos de cada región deben ser estudiados e investigados cuidadosamente, para ver si pueden combinarse adecuadamente y simplificar los costos de producción y transporte. Los que cocinan deben experimentar con las frutas, raíces, granos y semillas, para presentarlos de manera atractiva y que sean apetitosos para el consumidor(14).

También se debe dar instrucción acerca del uso de alimentos sencillos y sanos, en las grandes ciudades el trabajo será a mayor escala, pero en todo lugar se debe considerar como una obra de bien. Deben hacerse arreglos para realizar reuniones en relación a los restaurantes, en todo lo que sea posible busquen un salón en donde puedan invitarse a los clientes para tener conferencias sobre la ciencia de la salud y la temperancia, sobre la preparación de alimentos y de otros temas importantes(15).

2.2 Sobre hábitos alimentarios

Una de las tentaciones más fuertes que el hombre tiene que soportar es la del apetito. En el principio el Señor creó al hombre perfecto. Fue creado con una mente perfectamente balanceada, y todos sus órganos estaban desarrollados armoniosamente, tanto en tamaño como en fuerza; pero, debido a las seducciones del astuto enemigo, las leyes naturales de Dios fueron desobedecidas y produjeron deterioro y enfermedad en la maquinaria humana.

Muchos ignoran la luz y el conocimiento y sacrifican los principios por ceder al paladar. Comen cuando el organismo no necesita alimentos y lo hacen a intervalos irregulares(16).

Por la falta de conocimiento y habilidad en el arte culinario muchas veces se presenta en la mesa alimentos pobremente preparados y de mala calidad, no es aceptable y finalmente será un desperdicio y pérdida de energía y dinero. Hay más religión de lo que pensamos en una buena forma de cocinar, es un deber sagrado que los que cocinan preparen alimentos sanos. La ciencia culinaria es una de las más importantes de la vida práctica, a la vez es un arte valiosísimo porque se relaciona estrechamente con la vida(17).

Sin embargo, para muchas personas, la rutina diaria actual justifica mucho trabajo y es al parecer la última moda que rige sus vidas. La educación y la salud se sacrifican en el altar de la moda, aún en los arreglos y decoración que se hacen en la mesa, la ostentación ejerce su influencia funesta. La preparación de los alimentos saludables y el tiempo que se requiere para consumirlos llega a ser considerado como un asunto secundario. Es una moda que hombres y mujeres sensatos deben condenar “¿No es la vida más que el alimento, y el cuerpo más que el vestido?”(18).

2.3 Sobre la Educación y la Reforma Pro salud

El Señor quiere que el conocimiento de la reforma en el régimen alimenticio sea impartido a su pueblo. Es parte esencial de la educación que ha de darse en nuestras instituciones. Los sanatorios e instituciones educativas a través de sus servicios de alimentación, deben enseñar el arte culinario y dar instrucción sobre la importancia del uso de alimentos sanos, debe haber personas capacitadas para educar a los estudiantes tanto jóvenes como señoritas. Puede prestarse un buen servicio enseñando a la gente como preparar y utilizar alimentos sanos y deben establecerse más escuelas de arte culinario saludable en diferentes lugares y países(19).

Como podemos observar el creador del universo y del ser humano estableció también reglas claras sobre el cuidado del ambiente y la alimentación del hombre, para el mantenimiento de la salud. Y muchos son los llamados a desarrollar sus talentos en la preparación de alimentos saludables y enseñar a la gente la Reforma Pro Salud. Con el siguiente trabajo pretendemos motivar a hombres y mujeres a quienes Dios ha dado inteligencia que aprendan a valorar y practicar un régimen alimentario saludable.

3. Marco conceptual

3.1 Programa de intervención

Denominado: “Servalim feliz”.

3.1.1 Definición

Conjunto de políticas, procedimientos, asignación de funciones y otros elementos importantes para la mejora continua de la calidad, los cuales están sujetos al presupuesto de operación y capital destinados para el funcionamiento del Servicio de Alimentación universitario.

3.1.2 Características del programa

Es un diseño estratégico que forma parte del Sistema General de Gestión del Servicio de Alimentación. Busca conseguir una mayor valoración en el grado de satisfacción del cliente.

3.1.3 Bases Legales del Programa

- Norma Sanitaria para el funcionamiento de Servicios de alimentación y restaurantes. Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA.
- Manual de Buenas Prácticas de atención al cliente/MINCETUR-2013.

- Manual de Buenas prácticas de manufactura de un Servicio de Alimentación.

3.2 Mejora continua de la calidad

La existencia de las organizaciones depende del comportamiento de numerosos aspectos internos y externos, considerados en una relación interdependiente, orientada a garantizar los objetivos que se derivan de la misión que la entidad debe cumplir en su contexto. Las organizaciones necesitan priorizar la mejora continua de la calidad, la cual se vincula con todos los demás componentes del sistema organizacional.

La mejora continua de la calidad es un proceso sistemático de perfeccionamiento de la gestión empresarial(20). Significa lograr un cambio ventajoso, convirtiéndose en un sinónimo de avance; por ende, es un proceso que toda empresa debe implementar para elevar su nivel de competitividad en el mercado. Además porque día a día los productos y servicios necesitan adecuarse a los cambios y nuevas necesidades que tienen los clientes(21).

3.2.1 Planes o programas de mejora continúa

Existen diversas formas y métodos de intervenir en una organización que ofrece un producto o servicio con la finalidad de mejorar o mantener la calidad de manera continua. Y depende de múltiples factores tal como los son aquellos que afectan el buen funcionamiento y desarrollo eficiente de todas las actividades que se realizan. Así por ejemplo De feo(21), propuso algunos pasos estratégicos para el mejoramiento continuo en la prestación de servicios tales como:

- Paso 1: Selección de los problemas (Oportunidades de mejora)
- Paso 2: Cuantificación y subdivisión del problema.
- Paso 3: Análisis de las causas y raíces específicas del problema.

- Paso 4: Establecimiento de los niveles de desempeño exigidos (Metas u objetivos de mejoramiento).
- Paso 5: Definición y programación de soluciones.
- Paso 6: Implantación de soluciones.
- Paso 7: Acciones de Garantía.

También existen diversas técnicas de aplicación, para la implementación de un plan o programa de mejora continua dentro de una organización(22). A continuación mencionaremos algunos:

a) El Benchmarking

Consiste en la comparación que hace una empresa con su(s) similar(es) de sus procesos y técnicas para mejorar. Con esto la empresa aprende y adopta mejores procesos. Se establecen metas de desempeño con respecto a prácticas modernas.

b) El Amef

Análisis de método y modo de falla. Se reconoce y evalúa la falla potencial de un producto o servicio y sus efectos, e identifica las acciones que puedan eliminar o reducir la posibilidad de que ocurra una falla potencial. Procura en lo posible que sea una acción antes del evento y no un ejercicio después de los hechos.

c) El Kaizen

Palabra japonesa que significa mejora gradual y continua. Es cambiar para mejorar. Se aplica a los procesos, al tiempo, al hombre y a la tecnología. El mensaje de la estrategia de Kaizen es que no debe pasar un día sin que se haya hecho alguna clase de mejoramiento en algún proceso de la organización. Mejorar y superar los estándares es

el gran objetivo, el punto de partida es reconocer la necesidad. Si no se reconoce el problema tampoco la necesidad de mejorar.

d) La Reingeniería

Reconsideración fundamental y rediseño radical de los procesos para lograr mejoras significativas en las medidas de desempeño críticas actuales(23).

La organización debe estar diseñada para trabajar hacia la mejora continua y no debe esperar que esta llegue por accidente, por ello es importante la medición de la satisfacción del cliente ya que lo que no se mide no se conoce y lo que no se conoce no se controla y lo que no se controla no se mejora(24).

3.3 La Calidad

El término calidad tiene su origen en la palabra latina *qualitas*, que quiere decir “forma de ser con respecto a mis semejantes”(25). El Diccionario de la Real Academia Española lo define como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”(26).

Una definición básica de calidad afirma que es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitamente(27). También, la calidad es considerada como una cualidad mejorable, que un producto o servicio posee para ser de utilidad a quien se sirve de él, es decir que sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios(28).

Entonces, debido a la ambigüedad del concepto calidad, aún no existe una sola definición; sin embargo, se tiene claro que todas se orientan a identificar y satisfacer las necesidades del cliente. Por lo tanto, el término calidad será entendido de diferente

manera por cada persona, ya que el nivel de expectativas respecto a un producto o servicio es diferente en cada individuo(27).

En la prestación de servicios, calidad no significa necesariamente lujo. Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando responde a las demandas de un grupo seleccionado(6). Lo ideal será tratar de mantener el nivel de excelencia en todo momento y en todo lugar. No se podrá recibir un servicio de calidad mejor por la mañana que por la tarde o en un día sí y en otro calidad deficiente.

3.4 El servicio

El servicio es el conjunto de actividades que buscan responder las necesidades de un cliente(29). El servicio es intangible, no se puede almacenar ya que se produce conforme se consume, lo cual descarta la inspección como medio de control de calidad. Un servicio debe darse a la medida de cada cliente debido a que las necesidades de cada uno son diferentes(30).

De acuerdo con Tschohl(31), el servicio está fundamentado en la actitud que el prestador tenga frente al cliente. No basta con saber qué servicio ofrecer, un servicio de calidad debe abarcar todos los componentes para brindarle al cliente una experiencia que le reporte la máxima satisfacción.

La Federación Latinoamericana de Marketing (FELAM), afirma que los servicios son el conjunto de prestaciones y facilidades que el cliente espera recibir, y también, aquellas que no espera además del producto o del servicio(32).

Diversos autores han coincidido en que un servicio en general tiene las siguientes características:

- Es intangible: no se puede tocar, sentir, escuchar y oler antes de la compra.

- Es inseparable: Se fabrica y se consume al mismo tiempo.
- Es variable: depende de quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece el servicio.
- Es perecedero: No se puede almacenar.

3.5 Calidad de servicio

Según Charles D. Zimmermann y John W., el concepto de calidad de servicio parte de la “aptitud para el uso”. Y las empresas de servicios (restaurantes, servicios de alimentación, bancos, compañías de seguros, empresas de transportes, hospitales y otras organizaciones), todas comprometidas en el servicio.

La relación es constructiva solo si el servicio responde a las necesidades del cliente, en precio, plazo de entrega y adecuación a sus objetivos. El grado en el que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente, a medida que se presta, es lo que se llama “aptitud para el uso”(33).

La aptitud para el uso queda determinada por unas características del servicio que el cliente reconoce como beneficiosas (puntualidad, cortesía, consistencia, accesibilidad, exactitud, limpieza, entre otros) según sea el caso del servicio a solicitar. El que juzga la aptitud para el uso es el cliente, no la empresa. Los elementos básicos de la aptitud para el uso son las características de la calidad, que son los atributos del servicio que se necesitan para alcanzar esa aptitud, las cuales pueden agruparse en: psicológicas, temporales, contractuales, éticas, técnicas, etc.

John Tschohl (2001), define la Calidad de Servicio como la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan

personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma(31).

Mientras que para Suraman, Zeithmal y Berry, la calidad de servicio se define como un juicio global del consumidor, relacionado a la excelencia y superioridad del servicio(34).

3.5.1 Origen de las deficiencias en la calidad del servicio

- Falta de una cultura orientada a la investigación.
- Falta de comunicación ascendente y un excesivo nivel jerárquico de mando.
- Bajo compromiso asumido por la dirección con la calidad de servicio.
- Falta de sentido de trabajo en equipo, desajuste entre los empleados y sus funciones.
- Deficiencias de comunicación descendente dentro de la organización y propensión de la empresa a prometer en exceso a sus clientes(35).

3.6 Satisfacción

3.6.1 Definición:

Según el diccionario de la lengua española, se define como el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. (36) Otra definición refiere que la satisfacción es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas(37).

Domínguez (2008) sugiere que la satisfacción está fuertemente influenciada por las percepciones acerca de la forma que se prestan los servicios, la calidad de los productos, precio y percepciones situacionales y personales. Las emociones también influyen en la

satisfacción de los clientes, ellas pueden ser surtidas y preexistentes como el estado de humor y satisfacción con la vida, o ser en el transcurso de la propia experiencia de consumir el producto o servicio.

3.6.2 Elementos de la satisfacción

Varios autores convergen en que la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos principales:

a) El rendimiento percibido.- Se refiere al desempeño o resultado que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente. Para lograr un mayor rendimiento se debe considerar lo siguiente:

- ✓ El rendimiento se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa, ni de los que evalúan.
- ✓ Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- ✓ Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- ✓ Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- ✓ Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

b) Las expectativas del cliente.- Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas se producen por el efecto de una o más de las siguientes situaciones:

- ✓ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- ✓ Experiencias de compras anteriores.
- ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.

- ✓ Promesas que ofrecen los competidores.

Según (Kotler, 1996), en lo que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de las expectativas del cliente. Si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

3.6.2 Evaluación de la satisfacción

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción y grado de lealtad:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. El cliente insatisfecho cambiará de marca del producto o de un servicio de manera inmediata. A esto se le denomina deslealtad condicionada por la misma empresa.
- **Satisfacción.-** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. El cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan sólo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor. A esto se le denomina lealtad condicional.
- **Complacencia.-** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. El cliente complacido será leal a una marca de producto o servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente una simple preferencia racional. A esto se le denomina lealtad incondicional.

Por tales motivos, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante promesas que solo ellos pueden entregar, y después superar más de lo que prometieron(38).

3.6.3 Importancia de medir la satisfacción del cliente

Vivimos en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que las organizaciones desarrollan sus actividades en un entorno continuamente cambiante y donde la oferta de un determinado producto o servicio suele ser superior a su demanda, lo que implica que el cliente pueda elegir entre las múltiples opciones que le ofrece el mercado. Las organizaciones, por tanto, deben orientarse hacia sus clientes, adaptando de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y con ella, su fidelización(37).

3.7 Modelo de evaluación de la calidad de un servicio “Servqual”

Es un instrumento de medición que resulta muy útil para evaluar la calidad en los servicios ofrecidos por las empresas. Este modelo se desarrolló a partir otro modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) el cual se centró inicialmente, en la prestación del servicio, es decir la calidad funcional. A diferencia de éste, el Modelo Servqual, se centra en los elementos tangibles del servicio, es decir en la calidad técnica.(39).

El Modelo Servqual, permite conocer lo que los consumidores desean del servicio, lo que encuentran en él, las brechas de insatisfacción y los defectos de calidad jerarquizados de mayor a menor gravedad y urgencia. El instrumento de medición se basa en la premisa de que la calidad en el servicio es la diferencia existente entre las expectativas de los clientes y su evaluación sobre el servicio recibido(39).

El Modelo está dividido en dos partes: la primera, hace referencia a las expectativas de los clientes, incluyendo enunciados que describen de manera general sus expectativas en relación a un servicio. La segunda, estima la percepción de los clientes mediante la

enumeración de enunciados que miden el juicio que tienen sobre la empresa en términos de calidad en el servicio(40).

Los autores del diseño del Modelo Servqual, determinaron que para evaluar la calidad de un servicio, el constructo debe contener sólo cinco factores que afectan a la producción del servicio, obtenidas de las diversas dimensiones universales propuestas, los cuales se muestran a continuación:

- a) **Elementos tangibles:** Apariencia física de las instalaciones y del personal. Por ejemplo: Apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos, del personal y los medios y materiales de comunicación.
- b) **Fiabilidad:** Entrega del servicio prometido. Ejemplo: La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.
- c) **Seguridad:** Se refiere a la profesionalidad, cortesía y credibilidad con la que se brinda el servicio. Es la garantía en la prestación del servicio por parte de los empleados. Ejemplo: Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.
- d) **Empatía:** Se refiere al fácil acceso, la comunicación y comprensión con el cliente. Capacidad de entender las necesidades de los clientes. Ejemplo: Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- e) **Capacidad de respuesta:** Es la capacidad para dotar al cliente de un servicio oportuno. Ejemplo: La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.

3.8 Estudiantes universitarios

3.8.1 Generalidades

El estudiante universitario se encuentra en un periodo de desarrollo de su personalidad, la edad juvenil, en el que tiene lugar la consolidación del sistema motivacional y cognitivo que orienta su actuación. Por ello, la educación de valores adquiere en este periodo una gran importancia ya que existen mayores posibilidades para la consolidación de los mismos(41).

Se considera que los estudiantes universitarios pertenecen a la edad adulta joven, la cual está comprendida entre los 18 a 35 años, la población universitaria en el Perú se sabe que asciende a 839, 328(42). Y son la clave para las actividades de promoción y prevención de la salud en el país.

Además constituyen el sector más sano de la población, a pesar que descuidan algunos aspectos importantes, porque suelen considerarse indestructibles y tener capacidades físicas ilimitadas. Su sistema motivacional y capacidad de aprendizaje alcanzan su mejor momento. En consecuencia, asumen muchos riesgos. En esta etapa se toman muchas decisiones importantes, se fijan metas para el futuro, se independizan de su familia, y a menudo crean una relación íntima con otra persona(41).

3.8.2 Hábitos, costumbres, preferencias alimentarias y medios de influencia

De todas las conductas adquiridas por los seres humanos, las alimentarias pueden ser definidas como un comportamiento frecuente relacionado con hábitos alimentarios, selección de alimentos, preparaciones y volúmenes de alimentos consumidos, los que influyen directamente en el estado nutricional de los mismos(43). Los hábitos alimentarios se adquieren desde la infancia y estas pautas alimentarias pueden ser el

origen de patologías crónicas relacionadas con la malnutrición o por exceso en edades posteriores(41).

El proceso de alimentación es la secuencia de actos voluntarios y conscientes que van desde la planificación, elección, preparación y elaboración hasta la ingestión de los alimentos. Todos ellos son susceptibles de ser modificados por la acción de influencias externas educativas, culturales y económicas(44). Dichos actos son influenciados por diversos factores, entre los jóvenes es importante la sociedad, la presión de grupo, modelos publicitarios, cultura, religión, situación económica, disponibilidad de alimentos, imitación, y otros, que repercuten en los hábitos alimenticios, dietas, actividad física y luego en el estado nutricional y de salud(45, 46, 47, 48).

En un trabajo de investigación sobre la influencia de los factores sociales en las conductas alimentarias en estudiantes universitarios, se encontró que para la mayoría de los estudiantes entrevistados, sus conductas alimentarias en su etapa académica se perciben condicionadas más a su estado anímico o a situaciones de estrés que a otros factores(49).

En otro estudio realizado por Sagues y cols, en adultos jóvenes, refieren sobre la importancia del consumo de los cinco grupos básicos de alimentos contenidos en la pirámide de alimentación saludable, en el que también se analizó las principales tendencias alimentarias del grupo etario, se observó que con respecto al consumo de alimentos del grupo de lácteos y derivados, todos los encuestados cumplen con las recomendaciones, aunque la mayoría son lácteos enteros; además consumen otros alimentos ricos en grasas, sal y azúcar. Y en el grupo de frutas y verduras la mayoría de los encuestados tiene un bajo consumo y no alcanzan a cubrir las recomendaciones diarias(50).

Según datos obtenidos de la última revisión publicada por FAO/OMS sobre recomendaciones de ingreso de nutrientes para la prevención de enfermedades crónicas en jóvenes, se ha reportado que en el grupo de almidones todos cubren las recomendaciones, la gran mayoría sobrepasa, debido al alto consumo de comidas rápidas (pizza, tartas, empanadas, sándwiches). Igual cumplen con las recomendaciones de grasas; pero, no se realiza una correcta selección en cuanto a calidad, eligiendo más grasas de tipo saturada. En cuanto al consumo de azúcares, se concluyó que hay un alta ingesta de azúcares simples dada la gran tendencia a consumir bebidas carbonatadas(50).

Promover el aumento de la actividad física y la alimentación saludable en estudiantes universitarios constituyen los ejes centrales de las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la alimentación (FAO) y el Fondo Internacional para la Investigación del Cáncer (WCRF), entre otras; quienes difunden la evidencia científica y entregan las bases para el desarrollo de iniciativas en estos temas a nivel mundial (OMS 2003).

4. Definición de términos

- Servicio de alimentación: Organización que tiene la función de planificar, dosificar, gestionar la comprar, preparar y servir menús para sus clientes, cubriendo sus necesidades nutricionales.
- Calidad de servicio.- Satisfacción completa de los requerimientos de cada cliente, según las distintas necesidades que cada uno de ellos tenga.
- Programa de mejora.- Conjunto de políticas, procedimientos, asignación de funciones y otros elementos importantes para la mejora continua de la calidad,

los cuales están sujetos al presupuesto de operación y capital destinados para el funcionamiento del Servicio de Alimentación universitario.

- Nivel de satisfacción.- Sensación de bienestar de los clientes cuando se ha cumplido una parte o la totalidad de sus necesidades y expectativas, a través de sus percepciones con respecto al servicio brindado en el establecimiento alimentario de la universidad.
- Estudiantes universitarios.- Se refiere a todos los estudiantes que son usuarios exclusivos del servicio de alimentación, porque son residentes dentro de las instalaciones universitarias y acuden a servirse el desayuno, almuerzo y cena durante todo el ciclo de estudios, con alguna excepción los fines de semana.
- Hábitos alimentarios.- Conductas alimentarias que manifiestan los estudiantes universitarios, relacionados con la selección de alimentos, forma de preparaciones, frecuencia y cantidad de alimentos consumidos. Que pueden haber sido adquiridos en la infancia o influenciados por el entorno actual.

Capítulo III

Materiales y Métodos

1. Diseño y procedimientos de la investigación

En el trabajo de investigación se usó diversos métodos de la estadística descriptiva, fue de tipo longitudinal y con diseño cuasi experimental. Comprende 3 etapas: Primero se realizó el diagnóstico situacional sobre la calidad del servicio prestado; en base a los resultados alcanzados, en la segunda etapa se diseñó e implementó un programa con planes de mejora.

En la tercera etapa se procedió a la evaluación del efecto del programa con la aplicación del mismo cuestionario tanto en el pre y post test a un solo grupo de estudio (estudiantes del primer año de la facultad de Ciencias de la Salud, usuarios exclusivos del servicio de alimentación universitario).

2. Hipótesis de la investigación

Ha: El programa “Servalim feliz” tiene efecto positivo en los diversos factores de cambio, que implican la percepción de la calidad de un servicio, y puede elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes usuarios del Servicio de Alimentación de la Universidad en estudio.

Ho: El programa de intervención “Servalim feliz” no tendrá ningún efecto positivo en ninguno de los factores de cambio, que implican la percepción de la calidad de un servicio, y por lo tanto no se elevará el nivel de satisfacción de los estudiantes usuarios del Servicio de Alimentación de la Universidad en estudio.

3. Variables de la investigación

3.1 Variable Independiente.- Programa de intervención.

El programa se denominó “Servalim feliz” debido a que pretende promover el bienestar en general de los usuarios del servicio de alimentación y comprende 3 etapas o fases del desarrollo:

Fase I: Determinación del diagnóstico situacional sobre la calidad del servicio prestado, percibida por los estudiantes en general, usuarios exclusivos del Servicio de Alimentación. Con el objetivo de obtener información básica para el diseño estratégico del programa de intervención. También se perfeccionó y validó el instrumento de evaluación para la prueba del efecto del programa. Tuvo una duración mayor a tres meses.

Fase II: Diseño estratégico e implementación del programa de intervención “Servalim feliz”, en el que se tomó en cuenta el diagnóstico situacional, recomendaciones de los expertos, las sugerencias del Focus Group, y los reportes de diferentes estudios de investigación, que fueron adecuados a la realidad del servicio.

Tuvo una duración aproximada de seis meses, lo cual también permitió incrementar el grado de experiencia del investigador, tal como el diseño de la investigación lo exige.

Fase III: Evaluación del efecto del programa de intervención mediante un cuestionario, que fue aplicado en el pre test de manera inopinada, al inicio del ciclo

académico, por lo que fue conveniente elegir sólo estudiantes de primer año, y el post test aplicado al mismo grupo, en el que se definió evaluar a los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la salud debido a la amplitud del trabajo y gracias a la flexibilidad del diseño de la investigación. Tuvo una duración de dos meses.

3.2 Variable dependiente.- Nivel de satisfacción.

La medición del nivel de satisfacción se realizó a través de un cuestionario, adaptado del Modelo Servqual, previamente validado y se aplicó tanto para el diagnóstico situacional de la calidad del servicio, como para la evaluación del efecto del programa a un solo grupo de estudio antes y después de la implementación del Programa de intervención. El grupo experimental, se definió por conveniencia, tal como lo permite el diseño de la investigación, y estuvo conformado por estudiantes del primer año de la Facultad de Ciencias de la Salud, matriculados en el Ciclo 2015-I, usuarios exclusivos del Servicio de Alimentación de la Universidad en estudio.

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variables	Fases del programa y componentes del instrumento de evaluación	Descripción de los procesos e instrumentos de evaluación
Variable Independiente: Programa de intervención “Servalim feliz”	Fase I: Fase II: Fase III:	1. Diagnóstico situacional de la calidad del servicio. 2. Diseño estratégico del programa de intervención para la mejora de la calidad del servicio. 3. Evaluación del programa mediante un pre y post test a un solo grupo de estudio.
Variable Dependiente: Nivel de satisfacción de los estudiantes usuarios del Servicio de Alimentación	Dimensiones del instrumento: 1) Elementos tangibles 2) Fiabilidad 3) Capacidad de respuesta 4) Seguridad 5) Empatía	Pre- test Post-test

4. Delimitación geográfica y temporal

La investigación tuvo una duración efectiva de once meses consecutivos, ejecutada en tres etapas: Primero se realizó la prueba de diagnóstico situacional de la calidad del servicio en general, en la segunda etapa se hizo el análisis objetivo de los resultados del diagnóstico situacional, en base a lo cual se diseñó las estrategias del Programa de intervención. En la tercera etapa se ejecuta la evaluación, propiamente dicha, del efecto del programa en los factores de cambio que influyen en la percepción de la calidad por los usuarios del servicio. El trabajo se realizó en la ciudad de Lima, Perú.

5. Población y muestra

Para el diagnóstico situacional de la calidad del servicio, se encuestó a 240 estudiantes, tomados como muestra de una población total de 569 estudiantes, todos usuarios exclusivos del establecimiento alimentario de la universidad; para lo cual, se tomó en cuenta los parámetros establecidos en la aplicación de encuestas y procesamiento de datos aludidos a la experiencia profesional de los asesores de este estudio. Todos los participantes llenaron el cuestionario de manera inopinada de acuerdo al orden de llegada al servicio de alimentación.

Mientras que para la evaluación del efecto del programa de intervención, la población estuvo conformada por un solo grupo a quienes se les aplicó un pre test y pos test, antes y después de la implementación del programa de intervención. Conformada por todos los estudiantes del primer año de la Facultad de Ciencias de la Salud, matriculados en el Ciclo 2015-I, también usuarios exclusivos del servicio.

El tamaño de la muestra fue calculado con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Para cálculo del tamaño de la muestra se usó la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población conocida.

σ = Desviación estándar de la población (0,05)

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza (95%)

e = Límite aceptable de error muestral (5%)

Al procesar la fórmula se obtuvo una muestra de 56 estudiantes, los cuales fueron encuestados por orden de llegada al servicio y de manera inopinada en el pre test y hasta completar el número de la muestra en el post test.

5.1 Criterios de inclusión y exclusión para la evaluación del Programa

El diseño de la investigación nos permitió seleccionar el grupo más conveniente para la prueba estadística en la evaluación del efecto del programa, la cual exige un solo grupo de estudio y la aplicación de la encuesta de manera inopinada, en el pre test. Por lo tanto, se incluyó solo a estudiantes del 1er año de estudios de la Facultad de Ciencias de la Salud, usuarios exclusivos del servicio de alimentación universitario, matriculados en el ciclo académico 2015-I. Se excluyó a todos los estudiantes del 1er año de otras facultadas por la poca accesibilidad, falta de recursos, tiempo y amplitud del trabajo en general.

Así mismo, se excluyó totalmente a los estudiantes de otros años de estudios de todas las facultades, que siendo usuarios exclusivos del servicio de alimentación universitario y matriculados en el ciclo académico 2015-I; sin embargo, no podrían ser parte de las encuestas en el pre test, de manera inopinada, puesto que ya habían participado en la evaluación global del diagnóstico situacional de la calidad del servicio.

5.2 Características de la muestra para evaluación del Programa de intervención

Los estudiantes del primer año de la Facultad de Ciencias de la Salud, son jóvenes universitarios de ambos sexos, de edades encontradas entre 17 y 18 años, mayormente, provienen de distintas partes del interior del país, y también de países extranjeros; los cuales, son usuarios exclusivos del Servicio de Alimentación universitario, pues acuden todos los días de la semana para servirse el desayuno, el almuerzo y la cena, con algunas excepciones en las que tienen salidas de las residencias y que son por corto tiempo.

Desde un punto de vista administrativo, se los ha considerado como entes importantes que podrían convertirse en evaluadores juiciosos y constantes para emitir sus percepciones de manera sincera y constructiva, en temas referentes a la alimentación y su relación con la salud y el bienestar general, los cuales en el futuro pueden insertarse como promotores de las actividades del programa de calidad, para crear y promover una buena cultura alimentaria y continuidad de los procesos.

6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

6.1 Instrumento de investigación

El instrumento utilizado en esta investigación fue adaptado del Modelo Servqual, para evaluación de la calidad de un servicio. Comprende diecisiete ítems de evaluación,

contenidos en cinco dimensiones, cada uno de ellos a su vez son considerados como los factores de cambio que afectan el grado de perfección sobre la calidad del servicio prestado. El cuestionario original fue modificado, de acuerdo a la realidad del establecimiento y el propósito de la investigación, validados por un juicio de expertos. Luego se sometió a la prueba de consistencia interna y fiabilidad del instrumento, según la propuesta de Hernández y et al (2003), se aplicó a una muestra de 30 estudiantes para obtener el Coeficiente del alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0.75 (Ver apéndice 2).

6.2 Estructura del instrumento de evaluación

La estructura del instrumento está dividido en varias partes: Primero hace referencia a datos generales que incluye sexo, edad, escuela profesional y tipo de cliente, debido a que la encuesta será una herramienta útil no solo para este trabajo, sino que le dará continuidad al sistema de evaluación de la calidad del servicio. La segunda parte está compuesta por los 17 ítems planteados como factores de cambio perceptibles por los clientes, divididos en cinco grupos, que a la vez son las cinco dimensiones provenientes del Modelo Servqual. También incluye varias preguntas cerradas, que no fueron evaluadas en este trabajo, pero sí serán de utilidad para la toma de decisiones administrativas; además el cuestionario incluye una parte en que el encuestado puede describir sugerencias para mejorar o manifestar su agrado. A continuación se presenta la distribución de los ítems de evaluación por dimensiones.

Tabla 2
Dimensiones y elementos del instrumento de evaluación

Dimensiones	Elementos de cada dimensión
Elementos tangibles	Decoración
	Limpieza/Higiene
	Iluminación/ventilación
	Trabajadores con apariencia pulcra
	Información del menú del día
Fiabilidad	Presentación del plato
	Sabor de la comida
	Temperatura de comida servida
Capacidad de respuesta	Puntualidad en hora de atención
	Rapidez de atención en barra
	Comunicación del personal
Seguridad	Menús saludables
	Variedad de menús
	Cantidad servida
Empatía	Escuchan sus pedidos
	Atienden sus pedidos
	Atención amable y cortes

Para la transformación de los datos de la encuesta en términos estadísticos, se usó la escala de Likert con cinco niveles de respuestas para cada ítems de evaluación, tal como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3
Escala valorativa de las respuestas del instrumento

Nivel de respuesta	Puntuación
Excelente	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1
Pésimo	0

7. Proceso de recolección y evaluación de datos

Se usó el mismo instrumento tanto para la recolección de datos en el diagnóstico situacional, así como para la evaluación del programa de intervención ejecutado en dos momentos, antes y después de la implementación del programa. Los datos obtenidos en la primera etapa de la investigación fueron cuidadosamente analizados a partir de lo cual se elaboró el programa de intervención con planes de mejora, Para la evaluación del efecto del programa se trabajó con un solo grupo a quien se le aplicó el pre test antes de la implementación del programa y el post test, después. Los datos, se evaluaron de acuerdo a los requerimientos en cada etapa de la investigación.

8. Procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados en las diferentes etapas de la investigación fueron procesados con el Software Estadístico SPSS versión 22.0 y hojas de cálculo del programa Excel, de Microsoft Office Profesional Plus- 2013 para Windows.

Para la evaluación del efecto del programa en el nivel de aceptabilidad del servicio, se sometió los datos del pre y post test a la prueba estadística más recomendada para hacer pruebas de hipótesis acerca de la mediana, debido a la naturaleza del estudio. El

estadístico fue la Prueba de Rangos con signos de Wilcoxon (1945), para una sola muestra o grupo, que finalmente arroja resultados correspondientes a las diferencias positivas. Como el “p-valor” fue menor que 0 .05, se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que hay evidencia estadística de que el programa de intervención tuvo efecto positivo en los factores de cambio que se perciben como la calidad de un servicio brindado.

Capítulo IV

Resultados y Discusión

1. Resultados del Diagnóstico situacional de la calidad del servicio

Los resultados de esta etapa fueron pieza clave para el avance de la demás etapas de la investigación, en base a lo cual se trabajó las propuestas y estrategias incluidas en el Programa de Intervención para la mejora de la calidad del servicio.

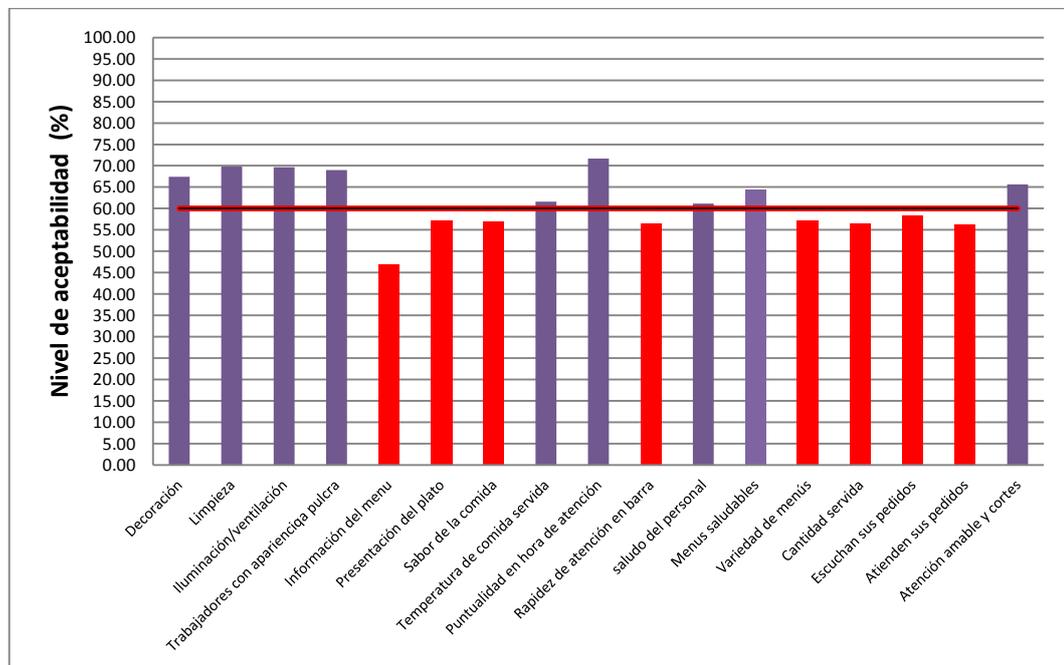


Figura 1. Diagnóstico situacional de la calidad del servicio.

En la figura 1 se reporta los resultados del diagnóstico situacional de la calidad del servicio, en el que se observa que todos los ítems evaluados superan el 50% de puntuación, con excepción de uno de los ítems correspondiente a “Información del menú” cuya puntuación es de 46 %. También se reporta como los mejores ítems evaluados a los siguientes de acuerdo al orden de puntuación (mayor a 60%): Puntualidad en la hora de atención, Limpieza, Iluminación/ventilación, Trabajadores con apariencia pulcra, Decoración, Atención amable, Menús saludables, Temperatura de la comida y Saludo del personal. Se observa un límite establecido a criterio personal para los ítems con menor puntaje y fueron considerados como fallas potenciales del servicio que fueron considerados en el programa de mejora, y se describen a continuación en orden descendente (con una puntuación entre 59 y 50 %): Escuchan sus pedidos, Variedad de menús, Presentación del plato, Sabor de la comida, Rapidez de la atención en barras, Cantidad servida y Atención de los pedidos.

2. Diseño del Programa de intervención para la mejora de la calidad

Nombre: *“SERVALIM FELIZ”*

El programa de intervención, se ha denominado “Servalim feliz” proveniente de los términos: Servicio y Alimentación, mediante el cual se pretende brindar mayor bienestar a los estudiantes usuarios, y que se verá reflejado en el nivel de aceptabilidad del servicio prestado.

El programa se diseñó poniendo mayor énfasis en los resultados del diagnóstico situacional y análisis objetivo de los ítems evaluados con menor puntaje, y que en adelante se convertidos a factores de la calidad, sujetos a variabilidad, por supuesto sin descuidar los demás elementos de cada dimensión del instrumento.

Se tomó un tiempo prudente en la planificación y programación de las actividades que formarían parte del Programa de intervención, haciendo uso de criterios y procedimientos estratégicos, apoyados en las sugerencias de un Focus Group (colaboradores y usuarios con un sincero compromiso y amor a la institución); además, se aplicó teorías y recomendaciones de referencias bibliográficas y experiencias de otros servicios afines. Posteriormente se implementó, inmediatamente después de tomar el pre test al grupo en estudio para la evaluación final del proyecto. A continuación presentamos las propuestas del programa según las dimensiones comprendidas en el instrumento de evaluación.

Tabla 4
Resumen de la intervención en la dimensión “Empatía”

Factores de cambio:	Responsables de la ejecución:	
1. Escuchan tus pedidos	Jefe del servicio y personal colaborador del Servicio de Alimentación	
2. Atienden tus pedidos		
Antecedentes:	Objetivo:	Estrategias:
Los usuarios del Servicio de Alimentación perciben que sus pedidos no siempre son escuchados, y si en su mayoría se escuchan; pero, no necesariamente son atendidos.	Mejorar la atención al cliente relacionado a escucha activa y capacidad de resolución de problemas.	1) Programación de capacitación al personal en general y especialmente al que tiene trato directo con el cliente. 2) Manejo de las incidencias: Implementación del flujo de procesos y reporte de incidencias. (Ver apéndice 3.2) 3) Uso y revisión del buzón de sugerencias, quincenalmente (Ver Apéndice 6).

Programa de capacitación al personal:

Tiempo: Las horas de capacitación se distribuyen de una forma flexible adaptada a los condicionantes horarios del personal implicado. La duración de cada sesión en ningún momento resultará pesada por combinarse práctica y teoría con una intensa participación de todos los componentes del grupo. En caso de existir restricciones inamovibles al horario propuesto se establecería un horario adaptado a las necesidades del centro.

Lugar y materiales: En el propio establecimiento, en un ambiente con sillas que estén fijadas al suelo, una pizarra, plumones, lapiceros, rotuladores de colores, equipos multimedia, equipos de informática y comunicaciones.

Metodología: En cada sesión se combina la práctica y fundamentos teóricos, se requiere de una actitud colaborativa de sus asistentes.

Temas propuestos: La comunicación, escucha activa, técnicas de atención extraordinaria y trato cordial con el cliente, desarrollo de habilidades sociales, tratamiento de dudas, objeciones, quejas y reclamos, etc.

Mecanismo de control

- Control de la base de datos sobre tipología de clientes
 - Revisión periódica del registro de incidencias y buzón de sugerencias.
 - Llevar un registro de capacitación al personal.
-

Tabla 5
Resumen de la intervención en la dimensión “Elementos tangibles”

Factores de cambio	Información sobre el menú del día
Antecedentes	Los estudiantes reportan que no se les brinda suficiente información con respecto a las preparaciones y no saben con anticipación el menú del día; por lo tanto no pueden preveer y seleccionar adecuadamente los alimentos que tomarán en la cafetería o quioscos.
Objetivo	Mejorar el sistema de comunicación y de información sobre las preparaciones y el menú del día.
Estrategias/ Procesos de la intervención	<p>1) Implementación de letreros con el nombre de las preparaciones, específicamente en las barras de cereales y lácteos o sustitutos bebibles en el desayuno y cenas; así como, de las ensaladas en el almuerzo.</p> <p>2) Descripción del menú del día en la pizarra acrílica colocada en la entrada principal. (en el desayuno, almuerzo y/o cena) y en otros lugares visibles.</p> <p>3) Actualización diaria a través de las redes sociales, con información sobre las preparaciones del día y mensajes saludables, etc.</p>
Responsable de la ejecución y supervisión	Jefe del servicio y personal colaborador (nutricionistas) del Servicio de Alimentación.
Periodicidad	Siempre/Todos los días y en los tres horarios
Mecanismo de control	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación diaria de la pizarra y redes sociales. - Encuestas y entrevistas para conocer nivel de satisfacción sobre la información recibida.

Tabla 6
Resumen de la intervención en la dimensión “Fiabilidad”

Factores de cambio	-Sabor de la comida -Presentación del plato
Antecedentes	Los estudiantes usuarios del Servicio de Alimentación perciben que el sabor de la comida en algunas ocasiones es poco aceptable y es variable.
Objetivo	Mejorar el sabor de la comida y la presentación del plato
Estrategias/procesos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación en arte culinario y gastronomía, principalmente al personal encargado de los procesos, preparación y servido de alimentos. 2. Implementación y uso de recetas estandarizadas para que siempre tengan las mismas características organolépticas y formas de presentación, sea quien sea la persona que lo prepare y en cualquier momento. 3. Conversatorios y charlas sobre cultura, hábitos alimentarios y régimen dietético saludable, principalmente con los clientes potenciales; sin embargo, en la medida posible el programa debe ser abierto para todos.
Responsable/implicados	Jefe del servicio y personal colaborador del servicio de alimentación
Periodicidad	Siempre
Mecanismo de control	Encuestas y entrevistas para conocer el grado de percepción.

Tabla 7
Resumen de la intervención en la dimensión “capacidad de respuesta”

Intervención en la dimensión “Capacidad de respuesta”		
Factores de cambio:	Responsables de la ejecución:	
1. Rapidez de la atención en barras	Personal de atención directa al cliente	
Antecedentes:	Objetivo:	Estrategias:
Los usuarios del servicio de alimentación, han observado que se cumple con los horarios de las comidas; sin embargo el proceso de servido es muy lento y con frecuencia deben hacer colas.	Mejorar la atención al cliente relacionado a la atención en las barras del servido de alimentos.	1) Programación de capacitación al personal, especialmente a los que atienden en las barras de servido y control. 2) Mejorar el flujo de procesos en el servido y las vías de acceso tanto del personal como de los alimentos. 3) Evaluar y sugerir materiales, métodos y técnicas de servido para optimizar el tiempo y la eficiencia en el proceso.
Programa de capacitación al personal:		
<p>Tiempo: Las horas de capacitación se distribuyen de una forma flexible adaptada a los condicionantes horarios del personal implicado. La duración de cada sesión en ningún momento resultará pesada por combinarse práctica y teoría con una intensa participación de todos los componentes del grupo.</p> <p>Lugar y materiales: En el propio establecimiento, en un ambiente con sillas que estén fijas al suelo, una pizarra, plumones, lapiceros, equipo multimedia.</p> <p>Metodología: En cada sesión se combina la práctica y fundamentos teóricos, se requiere de una actitud colaborativa de sus asistentes.</p> <p>Temas propuestos: Inocuidad, buenas prácticas de manufactura y de atención al cliente, , tratamiento de dudas, objeciones, quejas y reclamos, etc.</p>		
Mecanismo de control		
<p>Observación constante sobre el flujo de procesos en el área.</p> <p>Llevar un registro de capacitación al personal.</p>		

2.1 Intervención en la dimensión “Seguridad”

Política de calidad: El menú será la parte más importante y fundamental de la labor en el establecimiento y debe proveer una alimentación equilibrada de acuerdo a las necesidades energéticas y nutricionales de los estudiantes universitarios, tomando en cuenta la demanda extra de aquellos que se ejercitan en deportes de alto rendimiento. Se respetará las preferencias, hábitos y tendencias del consumo alimentario propias de los estudiantes adolescentes y jóvenes; sin embargo, no serán como un principio institucional ya establecido, ya que se promueve el régimen alimenticio saludable.

2.2 Principios básicos de la planificación de los menús

El programa de intervención en este aspecto considera los siguientes aspectos en el momento de la planificación de los menús: Presupuesto económico por menú, estándar de comidas (patrones del menú), tipos de menú en el día y pedidos especiales por grupos o casos específicos, listados y cronogramas de las preparaciones.

2.3 Características de los estudiantes en general:

Edad.- La edad promedio de referencia para ambos sexos es de 25 años, predominando el grupo etario adulto joven. (Reporte: Bienestar universitario- 2015).

Peso.- El peso promedio de referencia para ambos sexos es de 65 kilos, el cual se usó para determinar los requerimientos nutricionales (Reporte: Bienestar universitario- 2015).

Talla.- La talla promedio de referencia para ambos sexos es de 170 cm. Considerando que una parte de los estudiantes son extranjeros. (Reporte: Bienestar universitario- 2015).

Tabla 8
Resumen de la intervención en la dimensión “Seguridad”

Factores de cambio	-Variedad del menú - Cantidad servida
Antecedentes	Los comensales perciben que las preparaciones de los menús son algo repetitivos y en cuanto a la cantidad servida al parecer se excede en carbohidratos. Se ha observado que hay diferencias en las apreciaciones de los estudiantes con respecto a la cantidad, en las comidas que son de autoservicio por lo general repiten varias veces cuando es de sus agrado.
Objetivo	Analizar y sugerir acciones para incrementar la variedad de los menús y diferenciación de las cantidades de acuerdo a requerimientos nutricionales.
Estrategias/ Procesos	<ol style="list-style-type: none"> 1) Promover la variedad del menú de acuerdo a los patrones de comidas establecidos, el valor nutricional de las preparaciones y el consumo de alimentos saludables como cereales integrales, legumbres, oleaginosas, frutas y verduras en diferentes formas de presentación. 2) Uso de listados de alimentos de consumo diario como cereales bebibles, panes, frutas, ensaladas, refrescos, etc.) y distribución adecuada en los planes del menú cíclico. (Ver apéndice 3.4). 3) Enfatizar el control de calidad de las materias primas, especialmente de frutas y otros alimentos que se presentan en el menú de manera directa como porciones. 4) Establecer información sobre el valor nutricional de las preparaciones que son de autoservicio y publicar en lugares estratégicos o redes sociales para que los estudiantes puedan elegir adecuadamente y limitar su consumo cuando sea necesario. 5) Implementar la atención personalizada en consultoría nutricional.
Responsables	Jefe y nutricionistas del servicio de alimentación
Periodicidad	Quincenal/mensual
Mecanismo de control	<ul style="list-style-type: none"> - Registros y datos de evaluación periódica de la calidad nutricional del menú. - Encuestas y entrevistas sobre el tema.

Tabla 9
Patrón del menú

Distribución de comidas	N° prep	Patrón de las comidas/diarias	Estándar de programa semanal
En la mañana			
Desayuno	1	Cereal	
	2	Frutas	1 preparación en tortilla,
	3	Pan (variedad)	2 preparaciones con arroz,
	4	Aditivo del pan	1 preparación en pasta,
	5	Lácteo/infusión	2 preparaciones con tubérculos, 1 preparación con cereales andinos y granola.
Al medio día			
Almuerzo	1	Ensalada (variedad)	1 preparación en pasta,
	2	Sopa	3 preparaciones en guisos,
	3	Plato principal	1 preparación al horno,
	4	Refresco	1 preparación de arroz y
	5	Postre	1 preparación en fritura.
En la tarde			
Cena	1	Frutas	3 preparaciones al horno,
	2	Plato principal	1 preparación en sopa,
	3	Lácteo	2 preparaciones en arroz y
	4	Pan	1 preparación en fritura.
	5	Infusión	

2.4 Implementación de listados y roles de diversas preparaciones

1. Para la inclusión de un mayor número de preparaciones se trabajará con listados por grupos de alimentos más usados.
2. Se organizó los datos y determinó los siguientes roles: Cereales bebibles, frutas, ensaladas, refrescos y panes. (Ver apéndice 3.4).

2.5 Necesidades energéticas y distribución de macronutrientes

Para la distribución del valor energético total y de macro nutrientes se consideró los reportes del trabajo en conjunto con la Unidad de Nutrición de Bienestar Universitario. Corroborado con las referencias bibliográficas de recomendaciones nutricionales y alimentación para adultos jóvenes (Tabla 10). En cuanto a la distribución del valor energético en las comidas principales del día, se observó en las primeras evaluaciones de los menús que se concentraban mayormente en las cenas, debido a las exigencias de los comensales; sin embargo, se propuso enfatizar más el almuerzo y el desayuno tomando en cuenta los patrones de cada comida (Tabla 11). Esto debido a que los estudiantes no necesitan consumir mucha energía en las noches, para facilitar el sueño y descanso del sistema digestivo, prevenir el sobrepeso y las enfermedades crónicas. La propuesta del programa no asegura el cumplimiento de las recomendaciones, esto dependerá de la administración y de los convenios con el cliente.

Tabla 10
Recomendaciones de macronutrientes y energía por día

Nutrientes	Distribución porcentual de energía/día (%)	Energía/día (Kcal)	Nutrientes (gramos/día)
Carbohidratos	60	1805	451
Proteínas	12	361	90
Grasas	28	842	94
Total	100	3008	

Tabla 11
Propuesta de cambio en la distribución de la energía por comidas principales

Comidas principales/día	Distribución antes de la intervención	Recomendaciones para un régimen saludable
Desayuno	31%	35 a 40 %
Almuerzo	35%	35 a 40%
Cena	34%	20 a 30 %
Total	100%	100%

2.6 Evaluación nutricional de la dieta actual y porcentaje de adecuación

En la tabla 12 se observa el porcentaje de adecuación de la dieta en referencia a la estimación de las necesidades de energía y nutrientes. Se considera que la energía o nutrientes son adecuados si se encuentran entre los valores: $> 90\%$ y $< 110\%$. Describiéndose a los valores del aporte de la dieta que estén fuera de los límites establecidos como deficientes o excesos. En la tabla se reporta los datos de evaluación de los menús a cargo de la unidad de nutrición de Bienestar universitario como un

referente; sin embargo, los cálculos de adecuación, se realizaron con los datos del investigador, los cuales difieren debido a que se trata a evaluaciones de diferentes días del menú cíclico. Ambos se trabajaron con el método de pesada directa y la valoración con la Tabla Peruana de Composición de los Alimentos (CENAN/INS-2009).

Tabla 12
Evaluación nutricional de la dieta y porcentaje de adecuación

Energía y nutrientes	Recomendación nutricional	Aporte nutricional de la dieta		Adecuación de la dieta (%)
		Referente Bienestar universitario	Datos del Investigador	
Energía/día (Kcal)	3006	3670	3580	119
Carbohidratos/d (g)	451	633	576	127
Proteína/día (g)	90	100	84	91
Grasas/día (g)	94	77	102	108
Fibra/día (g)	30	56	29	97

3. Resultados de la evaluación del efecto del programa de intervención

Tabla 13
Estudiantes que evaluaron el programa según género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	36	64
Masculino	20	36
Total	56	100

La tabla 13 muestra que el 64% de los usuarios estudiantes del primer año de la Facultad de Ciencias de la Salud son del género femenino, y el 36% restante son del género masculino.

Tabla 14
Estudiantes que evaluaron el programa, según edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
17	31	55.4
18	25	44.6
Total	56	100.0

La tabla 14 muestra que el 55.4% de los usuarios estudiantes del primer año de la Facultad de Ciencias de la Salud tienen 17 años, mientras que el 44.6% restante tiene 18 años.

Tabla 15
Estudiantes que evaluaron el programa según escuela profesional

Escuela Profesional	Frecuencia	Porcentaje
Enfermería	8	14.3
Nutrición Humana	6	10.7
Psicología	14	25.0
Medicina Humana	28	50.0
Total	56	100

La tabla 15 muestra que el 50% de los usuarios estudiantes del primer año de la Facultad de Ciencias de la Salud pertenecen a la E.P. de Medicina, y sólo el 10.7% pertenecen a la E.P. de Nutrición.

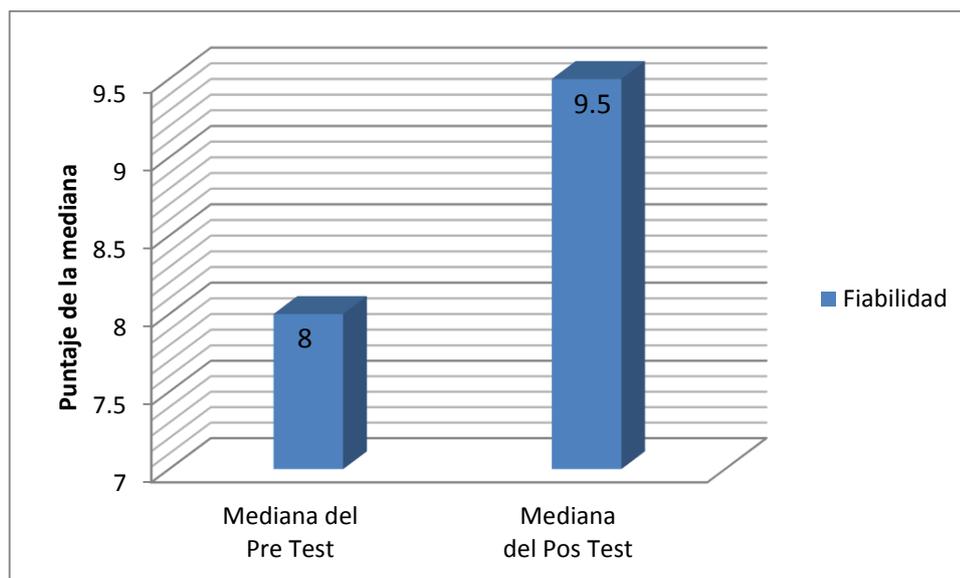


Figura 2. Resultado de evaluación de la dimensión “Fiabilidad”

En la figura 2 se observa que en la dimensión de fiabilidad, la mediana (9.5 puntos) del post test es superior a la mediana (8 puntos) del pre test. Es decir, la satisfacción de los estudiantes usuarios después de la intervención del programa es mayor a la satisfacción antes de la intervención.

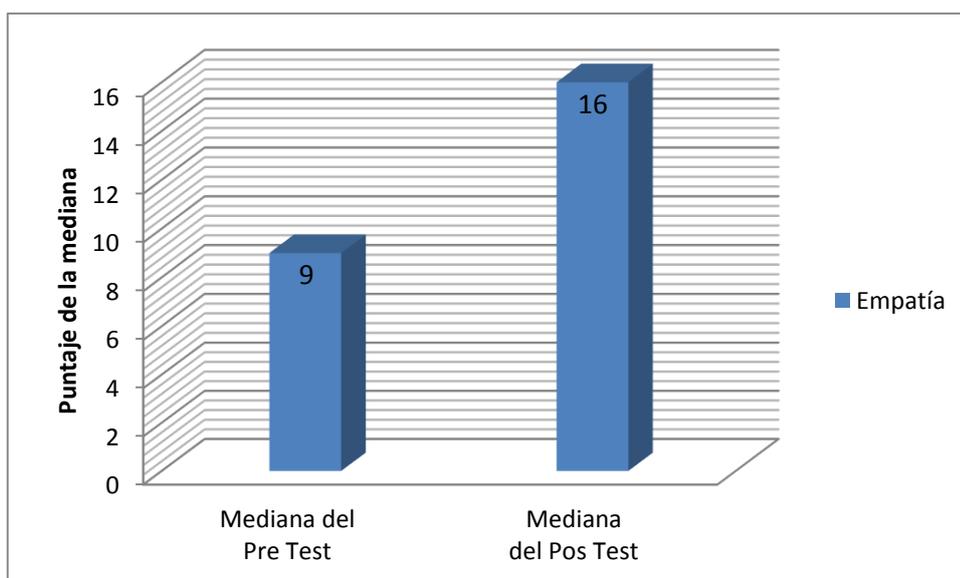


Figura 3. Resultado de evaluación de la dimensión “Empatía”

En la figura 3 se observa que en la dimensión de empatía, la mediana (16 puntos) del post test es superior a la mediana (9 puntos) del pre test. Es decir, la satisfacción de los estudiantes usuarios después de la intervención del programa es mayor a la satisfacción antes de la intervención.

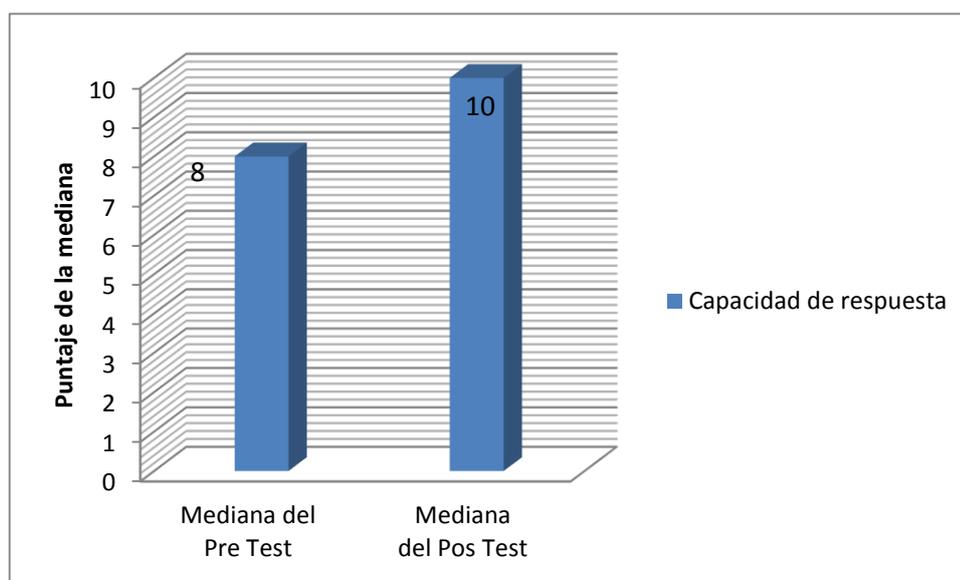


Figura 4. Resultado de evaluación de la dimensión “Capacidad de respuesta”

En la figura 4 se observa que en la dimensión de capacidad de respuesta, la mediana (10 puntos) del post test es superior a la mediana (8 puntos) del pre test. Es decir, la satisfacción de los estudiantes usuarios después de la intervención del programa es mayor a la satisfacción antes de la intervención.

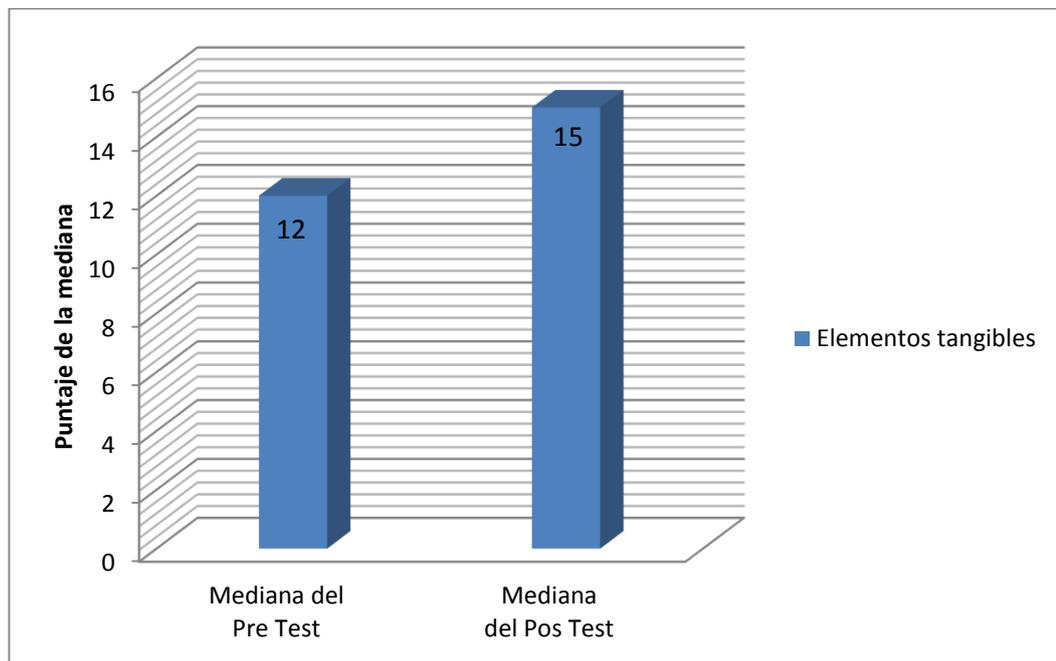


Figura 5. Resultado de evaluación de la dimensión “Elementos tangibles”

En la figura 5 se observa que en la dimensión de elementos tangibles, el puntaje de la mediana (15 puntos) del post test es superior a la mediana (12 puntos) del pre test. Es decir, la satisfacción de los estudiantes usuarios después de la intervención del programa es mayor a la satisfacción antes de la intervención.

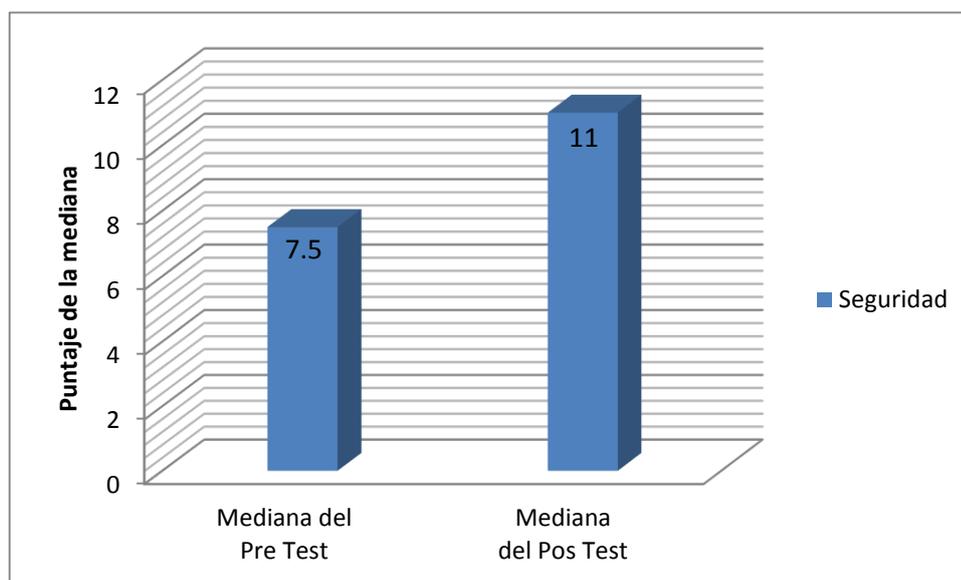


Figura 6. Resultado de evaluación de la dimensión “Seguridad”

En la figura 6 se observa que en la dimensión de seguridad, la mediana (11 puntos) del post test es superior a la mediana (7.5 puntos) del pre test. Es decir, la satisfacción de los estudiantes usuarios después de la intervención del programa es mayor a la satisfacción antes de la intervención.

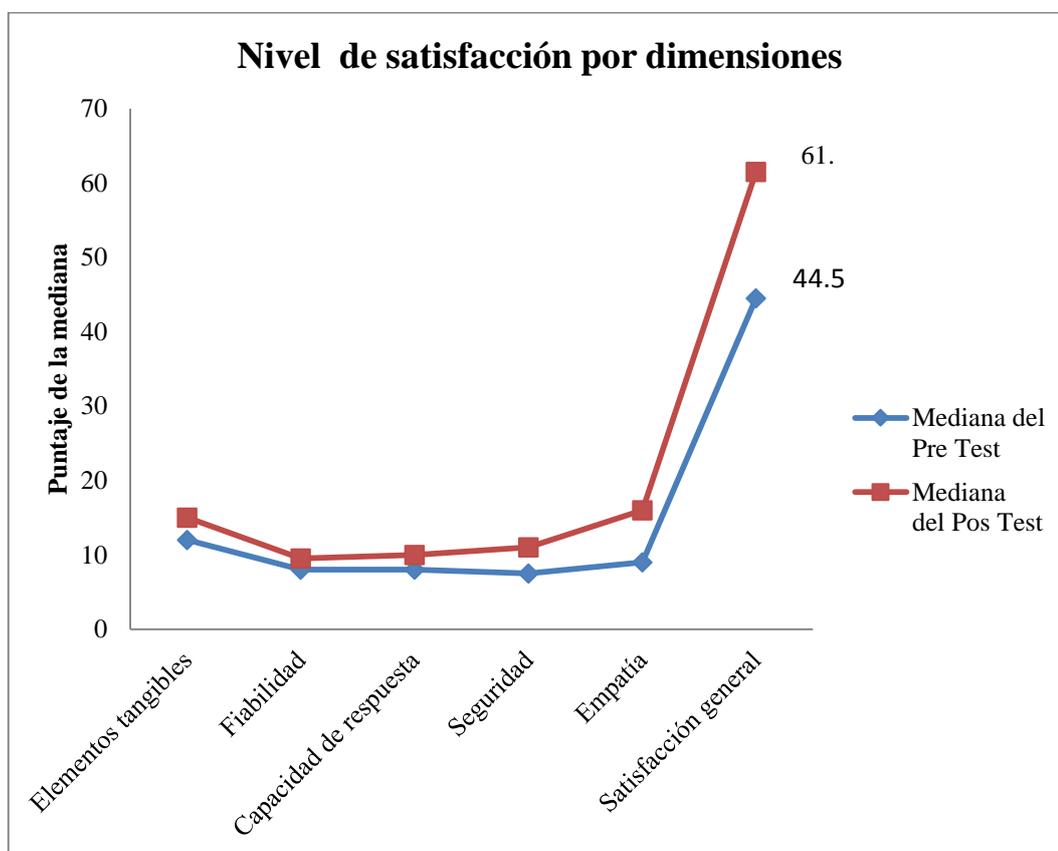


Figura 7. Resultados de evaluación del nivel de satisfacción por dimensiones.

En la figura 7 referente al nivel de satisfacción general del servicio de alimentación se observa que la mediana (61.5 puntos) del post test es superior a la mediana (44.5 puntos) del pre test. Es decir, la satisfacción de los estudiantes usuarios después de la intervención del programa es mayor a la satisfacción antes de la intervención.

Tabla 16
Reporte de factores de cambio y actividades del programa

Resumen de evaluación del Programa de intervención				
Puntaje de la mediana por dimensiones y factores				Actividades ejecutadas del Programa de intervención/observaciones
Dimensiones e ítems enfatizados en Programa de intervención	Pre test	Post test	Diferencia de la mediana	
1.Empatía: -Escuchan tus pedidos -Atienden tus pedidos	9	16	7	Capacitación del personal en atención al cliente, establecimiento del flujo de procesos y atención de quejas, buzón de sugerencias
2. Fiabilidad: -Sabor de la comida -Presentación del plato	8	9.5	1.5	Inicio de plan de estandarización de recetas. Observación. Se dejaron propuestas de capacitación e incentivos para el personal encargado del área.
3.Capacidad de respuesta: -Rapidez de la atención en las líneas de servido.	8	10	2	Capacitación al personal. Observación: No se tuvo mayor intervención, debido a problemas actuales de espacio físico.
4.Elementos tangibles: -Información sobre el menú del día	12	15	3	Información del menú en la pizarra y puerta principal y mensajes de alimentos saludables en las redes sociales, letreros en las barras de desayunos y ensaladas, etc.

<p>5. Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Variedad de menús - Cantidad servida 	7.5	11	3.5	<p>Revisión y análisis de los menús cíclicos, elaboración de listados de preparaciones para incrementar variedad y evitar repeticiones. Evaluación de exceso o deficiencia de nutrientes en el menú.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	----	-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Discusión

Los resultados del diagnóstico situacional de la calidad del servicio antes de diseñar e implementar el programa, nos permitió reconocer de manera específica las fallas potenciales en la prestación del servicio y sus posibles efectos en el nivel de satisfacción del cliente. Con esto el investigador y la empresa aprenden y adoptan procesos de mejora, además se establecen metas de desempeño para lograr los más altos estándares de calidad que la competencia exige.

Según las diversas técnicas propuestas para un plan de mejora sugieren que las acciones preventivas deben hacerse antes de la ocurrencia de un evento y no un ejercicio después de los hechos. Este cambio se aplica a los procesos, al tiempo, al hombre y a la tecnología. El mensaje de la estrategia de Kaizen es que no debe pasar un día sin que se haya hecho alguna acción de mejora en la organización. Mejorar y superar los estándares es el gran objetivo, el punto de partida es reconocer la necesidad. Si no se reconoce el problema no habrá necesidad de mejorar. En algunos casos será fundamental un rediseño radical de los procesos para lograr mejoras significativas(23).

Por lo tanto toda organización y gerencia inteligente debe estar dispuesta para trabajar hacia la mejora continua y no debe esperar que esta llegue por accidente, por ello es importante la medición de la satisfacción del cliente ya que lo que no se mide no se conoce y lo que no se conoce no se controla y lo que no se controla no se mejora, esto se aplica a todas las áreas de la organización(24).

El diseño de un programa de intervención para la mejora continua de la calidad puede ser sencillo o complejo, dependiendo de las metas propuestas. Para el caso de esta investigación se determinó poner énfasis en los elementos del constructo que tienen un puntaje menor al 60 %, sin descuidar la totalidad de los elementos que componen cada dimensión. Se ha considerado los pasos estratégicos para la mejora continua tal como lo refiere la bibliografía que comprende: La selección, cuantificación y subdivisión del problema; el análisis de las causas y raíces del problema; definición y programación de soluciones; implantación de soluciones y acciones de Garantía.

En cuanto a la evaluación por dimensiones para probar el efecto del programa en el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio, se ha demostrado que la Empatía es la dimensión de mayor logro y mejor puntuación en el post test; seguido por las dimensiones de seguridad y elementos tangibles. Mientras que las dimensiones capacidad de respuesta y fiabilidad fueron las menos perceptibles.

Esto también se evidencia en un estudio realizado por Ríos y Cols(7), en la que la dimensión de empatía fue la mejor evaluada y la capacidad de respuesta la de menor puntaje. En Chile, Aburman y Cereceda, también reportaron que la dimensión "Capacidad de respuesta" fue una de las más débiles, debido a que estos factores son de gran importancia para los estudiantes universitarios y al parecer en los servicios de alimentación aún no se ha superado este problema(9).

Las dimensiones de Capacidad de respuesta y Fiabilidad, fueron las de menor nivel de satisfacción por los clientes, la bibliografía respalda esta información ya que en el estudio de Ríos, se encontró que la dimensión capacidad de respuesta fue la más débil; y según Aburman y Cereceda las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad también fueron evaluadas con los menores puntajes, a lo cual manifiesta poner mayor énfasis ya que son las dimensiones en las que más esperan los clientes y aún no encuentran satisfacción en ellas(9).

En la presente investigación se puede aseverar que la puntuación de satisfacción fue mayor después de la implementación del programa, ya que la mediana del pre test y del post test, fue 44.5 y 61.5, respectivamente. Esto debido a que la intervención ha sido debidamente planificada y hubo una masiva participación del personal administrativo y operativo de la organización; así mismo el interés persistente del investigador. La capacitación tanto al personal como a los clientes ha sido una herramienta importante para el logro de cambios significativos, debido a que es accesible, económica y fácil de usar. Cabe mencionar que en un trabajo realizado por Coronel en un servicio de restaurantes, concluyó que el personal debe estar capacitado en temas acerca de atención al cliente y relaciones humanas para ofrecer una mejor calidad de servicios(5).

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

- Los resultados obtenidos en el diagnóstico situacional permitieron observar un buen nivel de aceptación del servicio brindado, en comparación a otros datos, según referencias de diversos estudios en servicios de alimentación universitarios.
- Sobre la base de los resultados alcanzados en el estudio situacional se elaboró un programa con diseño estratégico, que enfatiza los factores que obtuvieron la menor puntuación y que podrían ser claves para la modificación del grado de percepción de los clientes y alcanzar un mayor nivel de aceptabilidad del servicio.
- La evaluación de la efectividad del programa de intervención para la mejora de la calidad “Servalim feliz”, arrojó datos que prueban un alto nivel de cambio de los factores o ítems (por diferencia de las medianas con el estadístico W de Wilcoxon, en el que se obtuvo el p-valor = < 0.05 en todas las dimensiones.
- En la prueba de efectividad del programa por dimensiones, se observó que la más resaltante y mejor calificada fue la dimensión “empatía”, seguido por las dimensiones “seguridad” y “elementos tangibles”, siendo las dimensiones

“capacidad de respuesta” y “fiabilidad” las menos calificadas, aunque estadísticamente el cambio fue significativo.

- La prueba de la diferencia de las medianas, también refleja coherencia entre las acciones del programa de mejora y la jerarquía de logros y cambios en las variables dependientes. Así por ejemplo, en la dimensión “Capacidad de respuesta”, se tuvo como limitante el espacio físico del establecimiento y poca accesibilidad, y a pesar de los esfuerzos tuvo una puntuación muy distante en el post test, en comparación a la dimensión empatía, que fue la de mayor logro.
- El presente trabajo aporta evidencia empírica, de las contribuciones del programa y sirve de base para otras líneas futuras de investigación en el área. Además pone a disposición de los administradores, un instrumento validado para la evaluación continua de la calidad del servicio de alimentación.
- El estudio ha sido beneficioso para la administración y personal de apoyo en la prestación del servicio, debido a la disponibilidad actual de datos e información confiable, que ha permitido sentir mayor seguridad y confianza en el trabajo diario y una mayor motivación para incrementar y mantener altos niveles de calidad.

2. Recomendaciones

- Un estudio de la envergadura y amplitud del trabajo de esta investigación, requiere de experiencia del investigador, tiempo y recursos, los cuales deben proveerse para una mayor eficiencia en trabajos futuros. Sin embargo, la satisfacción por los resultados y aportes, son de gran beneficio que pueden superar el sacrificio.

- En base a este trabajo pueden usarse otros diseños experimentales y multifactoriales para medir las mismas variables o las mismas estrategias del programa y con un grupo control si es necesario.
- El diseño e implementación de un programa de calidad debe considerar además del diagnóstico situacional, el estudio de la viabilidad y factibilidad de las propuestas de mejora; así como el presupuesto económico y el tiempo requerido para el trabajo.
- Se recomienda implementar un plan de concientización y capacitación permanente tanto al personal administrativo, operativo y el que brinda la atención directa al cliente, en temas afines a su labor o especialidad, con el fin de contribuir a la mejora continua de la calidad en el servicio de alimentación.
- Es importante que en este tipo de servicios se cuente con un plan de culturización alimentaria dirigido hacia todos los clientes potenciales del Servicio de Alimentación.

Referencias bibliográficas

1. Guzmán A, Cárcamo M. La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio “Restaurant familiar Los Fresnos”. *Acta Universitaria* 2014; 24 (3): 35-49.
2. Valenzuela H. Los sistemas de calidad en las instituciones educativas. *Rev. Digital La educación* 2010; N° 142.
3. Vargas J, Zazueta M, Guerra E. Un modelo para medir la calidad en el servicio en una empresa local de pizza en los Mochis, Sinaloa. *Rev da Micro e Pequena Empresa, Campo Limpo Paulista* 2010; 4 (2): 96-111.
4. Héctor Duarte Masip. Análisis de la satisfacción de los clientes en restaurantes del Born. *Rev. Turismo Sant Ignasi* 2011; 21.
5. González L., Carmona M., Rivas M. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. Edit Egondi artes gráficas S. A. 2008.
6. Coronel Cachott V. Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el restaurante “Los pollos de la colón” de la ciudad de Riobamba. (tesis de grado). Ecuador: Escuela superior politécnica de Chimborazo; 2011.
7. Ríos Vázquez N, Arellano González A, Cano Carrasco A, Portugal Vázquez J, Armenta Ríos G. Evaluación de la satisfacción del cliente diferenciando sus expectativas y percepciones en un centro de diagnóstico integral de pequeñas especies. *Rev. El buzón de Pacioli*. 2011; 74:1-17.
8. Calidad de servicio del comedor de la Universidad Nacional de Trujillo. 2010.
9. Aburman Y, Cereceda K. Medición del nivel de satisfacción de los servicios de alimentación de la universidad de Talca en sus campus Lircay y los Niches y determinación de la calidad nutricional. Chile; 2006.
10. Blanco J. Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor. (tesis de grado). Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; 2009.
11. Troncoso CI, Amaya J. Factores sociales en las conductas alimentarias de estudiantes universitarios. *Rev Chil Nutr* 2009; 36 (4): 1090-1097.
12. G. de White E. Testimonios para la iglesia. Argentina: ACES; 1990.
13. G. de White E. Consejos sobre el régimen alimenticio. Pág 280. Argentina: ACES; 2013.

14. G. de White E. Consejos sobre el régimen alimenticio. Pág 302. Argentina: ACES; 2013.
15. G. de White E. Consejos sobre el régimen alimenticio. Pág 304. Argentina: ACES; 2013.
16. White E. Consejos sobre la salud. Argentina: ACES; 1987.
17. G. de White E. Consejos sobre el régimen alimenticio. Pág 283. Argentina: ACES; 2013.
18. G. de White E. Consejos sobre el régimen alimenticio. Pág 284. Argentina: ACES; 2013.
19. G. de White E. Consejos sobre el régimen alimenticio. Pág 279. Argentina: ACES; 2013.
20. Marco Llerena Satisfacción del cliente. Recuperado de:
[http://www.gestiopolis.com/satisfacción-del-cliente-y-mejora-continua-de-la-calidad/.](http://www.gestiopolis.com/satisfacción-del-cliente-y-mejora-continua-de-la-calidad/) (2008).
21. De feo J, Barnard W. Más allá de Seis Sigma. Madrid, Mc Graw Hill, 2004.
22. Gomez L. Gestión empresarial. Pasos para el mejoramiento continuo. Directorio electrónico de Guatemala. [en línea] 2008 Agosto. [Fecha de acceso 10 de Setiembre del 2014]. URL disponible en:
<http://www.dequate.com/infocentros/gerencia/admon/15.htm>
23. Evans R, Lindsay M. Administración y control de la calidad. México. Ed. Thompson. Sexta edición, 2005.
24. Vargas Q. y cols. “Calidad y servicio, conceptos y herramientas” Ed. ECOE ediciones.
25. Martínez A, Chávez S, Cambero E. Gestión de la calidad en los servicios de salud. México: Universidad de Guadalajara. 2007. Pp 19-107, 204-208.
26. Diccionario de la Real Academia Española. 23^a ed. México 2003.
27. Vázquez M. Análisis estadístico de calidad en servicios gastronómicos, caso de un restaurante de especialidades. (tesis de grado). México: Universidad Autónoma de Querétaro; 2012.
28. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw-Hill. 1997. Pp. 3-28 y 32-61.
29. Drummon Helga (2000). La calidad total: el movimiento de la calidad. Bilbao: Deusto.

30. Vera M. El papel de la calidad del servicio del restaurante como antecedente de la lealtad del cliente. Universidad de Talca, Chile: volumen 27, Núm. 38, 2009.
31. John Tschohl. Servicio al cliente. El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Tercera edición. Editorial Pax México. México, 2001. Pp. 351.
32. Johns N. Howard A. Customer expectations versus perceptions of service performance in the foodservice industry. *International Journal of service industry management*, 1998, Vol 9, p.p 248-265.
33. Zimmermann, Charles D. y John W. Enell. 1997. Empresas de servicios. En Juran, J. M. y Frank M. Gryna, eds. *Manual de control de calidad*. 4a. ed. Madrid: McGraw-Hill. 2 v.
34. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L, —*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York:Free Press). 1990.
35. Mendoza J. El modelo de gestión de servicio: Servqual. 2005.
36. *Diccionario de la lengua española*. 23^a ed. Madrid: McGraw-Hill; 2014. Satisfacción; p. 980.
37. Vavra G. Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. Madrid, FC editorial. 2002.
38. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.(1990), —*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*(New York:Free Press).
39. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Servqual-A multiple ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 1988, volumen 64, p.p 12-40.
40. Domingues O. Gerenciamento por categorias e satisfação dos consumidores de artigos de higiene pessoal e beleza na região do ABC. Tese de doutorado. Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo, SP, 2008.
41. Encuesta del instituto nacional de estadística. 2013.
42. Instituto nacional de estadísticas e informática. II censo nacional universitario 2010. [en línea] 2010 [Fecha de acceso: 30 de agosto del 2014]. Disponible en: http://censos.inei.gob.pe/cenaun/redatam_inei/
43. Osorio J.; Weisstaub G.; Castillo C. Desarrollo de la conducta alimentaria en la infancia y sus alteraciones. *Rev Chil Nutr* 2002; 29(3): 280-285.
44. Martínez A; Astiasarán, I.; Madrigal, H. *Alimentación y Salud Pública*. España: Editorial Interamericana Mc Graw- Hill. S.A., 2002.

45. Cervera P.; Clapés J.; Rigolfas R. Alimentación y dietoterapia. 4a Edición. Editorial McGraw – Hill Interamericana. Colombia. 2004.
46. Serra, Ll.; Aranceta J. Nutrición y Salud Pública. Métodos, Bases Científicas y Aplicaciones. Editorial Elsevier, Masson, S.A. Barcelona, España. 2006.
47. Bayas A. Evaluación del estado nutricional de los estudiantes de la Escuela Agrícola Panamericana. [Tesis para optar al título de Ingeniera en Agroindustria Alimentaria en el Grado Académico de Licenciatura] Honduras: Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano; 2012.
48. De Garine, I; Vargas, L. Revista Chilena de Nutrición. Introducción a las investigaciones antropológicas sobre alimentación y nutrición [en línea]. 1997. [Fecha de acceso: 31 de agosto del 2014]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071775182008000200002&script=sci_ar_text
49. Troncoso Cl. Factores sociales en las conductas alimentarias de estudiantes universitarios. Rev Chil Nutr. 2009; Vol. 36 N°4: 1090-1097.
50. Sagués Y. Ammazzini G. Ayala M. et al. Hábitos alimentarios y factores de riesgo en jóvenes universitarios de la ciudad de Buenos Aires. Rev Epidemiología y salud pública. 2009; Vol 10 N° 1: 49-57.

Apéndices

Apéndice 1. Instrumento de recolección de datos para medir el nivel de satisfacción

También tenemos a su disposición el servicio de atención al cliente:

(01) 618 6300 anexo: 5120, 5125
 servalim.upeu@gmail.com
 comedoruniversitario.upeu.lima

Tipo de cliente:
 Alumno Personal Cliente externo

Ciente: alumno
 Sexo: _____ Edad: _____ E. A. P.: _____ Ciclo: _____
 N° de ciclos como residente: _____

Ciente: personal
 Sexo: _____ Edad: _____
 Área de trabajo: _____

Misión
 Nuestro compromiso como servicio de alimentación de la UPEU es brindar a nuestros clientes menús saludables preparado por un equipo calificado y un servicio de calidad.



Queremos que tu experiencia en el comedor sea feliz.

Solo con tu ayuda lo lograremos



Gracias a tus comentarios y sugerencias, seguiremos trabajando para brindarte más **FELICIDAD**

Sobre la garantía del servicio brindado

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésimo
12. Menús saludables	<input type="radio"/>				
13. Variedad de menús	<input type="radio"/>				
14. Cantidad servida	<input type="radio"/>				

Sobre la atención personalizada

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésimo
15. Escuchan tus pedidos	<input type="radio"/>				
16. Atienden tus pedidos	<input type="radio"/>				
17. Atención amable y cortés en el servicio	<input type="radio"/>				

Otros aspectos

	SI	NO
• Los precios de los platos van de acuerdo con la calidad del producto y servicio ofrecido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Conoce los beneficios de la comida vegetariana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Conoce que se debe consumir en cada comida (Desayuno, Almuerzo y Cena)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• De acuerdo a su experiencia, ¿Recomendaría a un amigo o familiar nuestra comida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Prefiere otra comida que no sea vegetariana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Está pensando retirarse por la comida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Está pensando retirarse por la atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sugerencia:
 ¿Qué es lo que más le gusta del servicio de alimentación?

 ¿Qué nos puede sugerir para mejorar?

Apéndice 2. Datos de la prueba de confiabilidad del instrumento

Resumen del procesamiento de los ítems

Casos	N°	%
Válidos	30	100.0
Excluidos(a)	0	.0
Total	30	100.0

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos evaluados
0.75	17

Interpretación: El valor del coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.75 lo cual garantiza la confiabilidad y validez del instrumento de recolección de datos.

Apéndice 3. Documentos relacionados al Programa de intervención

Apéndice 3.1 Base de datos de los estudiantes, usuarios exclusivos del Servicio de alimentación

Tabla 17

Edad de los usuarios evaluados en el diagnóstico situacional

Edad	Frecuencia	Porcentaje
16-18	143	59.6
19-21	83	34.6
22-24	8	3.3
25-27	6	2.5
Total	240	100.0

Tabla 18

Escuela profesional de los usuarios evaluados en el diagnóstico situacional

Facultad	Frecuencia	Porcentaje
Teología	22	9.2
Ingeniería	80	33.3
Salud	87	36.2
Empresariales	45	18.7
Educación	6	2.6
Total	240	100.0

Tabla 19

Año de estudios de los usuarios evaluados en el diagnóstico situacional

Año de estudios	Frecuencia	Porcentaje
1er año	114	47.5
2do año	3	1.4
3er año	53	22
4to año	28	11.6
5to año	42	17.5
total	240	100.0

Tabla 20

Lugar de procedencia de los usuarios evaluados en el diagnóstico situacional

Lugar	Frecuencia	Porcentaje
Costa	85	35.4
Sierra	70	29.2
Selva	35	14.6
Extranjero	50	20.8
Total	240	100.0

Tabla 21

Usuarios evaluados en el diagnóstico situacional que conocen el Régimen Alimenticio promovido por la I.A.S.D

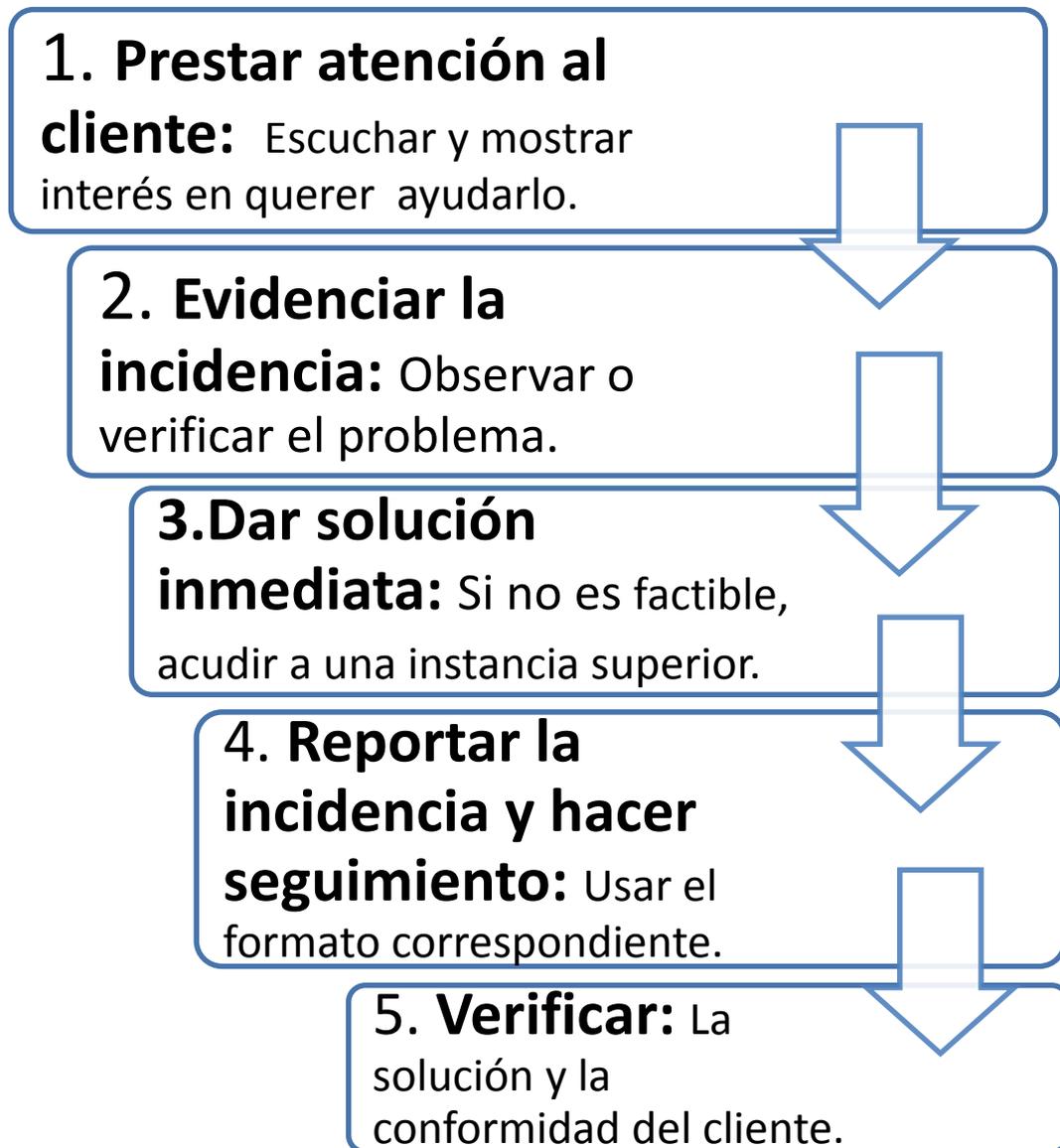
Conocen el Régimen	Frecuencia	Porcentaje
No	60	25
Si	180	75
Total	240	100.0

Tabla 22

Usuarios evaluados en el diagnóstico situacional que consumen alimentos cárnicos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
No	64	26.6
Si	176	73.4
Total	240	100.0

Apéndice 3. 2 Flujo de Procesos para el manejo de incidencias



Registro para el manejo de incidencias

Paso 1: Datos del cliente/usuario del servicio

Nombre: _____ Celular: _____

Dirección: _____ E-mail: _____

Descripción de la incidencia

Colaborador(a) que recepciona la incidencia:

Nombre/firma:

_____ Fecha: _____

Paso 2: Acción correctiva:

Descripción: _____

Colaborador(a) que brinda solución y/o realiza el seguimiento del caso:

Nombre/Firma _____ Fecha: _____

Paso 3: Respecto a la solución brindada el cliente se mostró (marcar un aspa):



Apéndice 3.3 Estandarización de recetas

Tabla 23
Modelo de receta estandarizada

Nombre de la receta:	Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:	Versión:
Pastel de alverjas frescas	Bach. Yesenia Campos	Lic. Giovana Portugal	01/05/2015	1.0
Ingredientes	Cantidad	Unidad de medida	Presentación	
Aceite vegetal	10	ml		
Ajo pelado	0.1	gr		
Alverja fresca (peso bruto)	180	gr		
Cebolla roja	15	gr		
Huevo de gallina	30	gr		
Leche evaporada semidescremada	25	ml		
Queso suizo	15	gr		
Sal yodada	1	gr		
Elaboración			Precauciones	
1. Cocinar las alverjas de 8 a 12 minutos en agua, o hasta que tome un color verde claro.			- Verificar que los ingredientes cumplan con los estándares de calidad establecidos.	
- Observar el horneado los primeros 20 minutos, tal vez cocine antes del tiempo requerido.			- Observar el horneado los primeros 20 minutos, tal vez cocine antes del tiempo requerido.	
3. Sofreír la cebolla roja con el ajo molido y el aceite, luego agregar este aderezo al bol con los otros ingredientes.			-La guarnición puede ser arroz, papa dorada o al horno.	
4. Colocar la mezcla en un molde y cocinar en el horno a 180°C por 20 minutos.			- Servir a temperatura ambiente.	

Apéndice 3.4 Propuestas de materiales y datos para la planificación de menús variados y nutritivos

Tabla 24
Lista de preparaciones y recetas estándar

Preparaciones comunes de cereales bebibles			
Base de avena	Cereales andinos	Lacteados	Diversos
Avena con manzana	Quinua con ajonjolí	Sémola con leche y pasas	Harina de plátano
Avena con membrillo	Quinua con manzana	Avena con leche	Harina de maíz con piña
Avena con durazno	Quinua con membrillo	Ponche de habas	Mix de semillas
Avena con linaza	Quinua con piña	Camote con leche	Polenta con piña
Avena con guindones	Kiwicha con piña	Plátano con leche (Chapo)	Trigo morón con piña
Avena con quinua	cañihua con leche		
Avena con kiwicha			
Avena con cañihua			
Avena con maca			
Avena con cocoa			

Tabla 25
Propuesta para la distribución de cereales bebibles en el menú cíclico

Semanas	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1era semana del menú	Avena con manzana	Quinua con ajonjolí	Avena con membrillo	Quinua con manzana	Avena con linaza
	Trigo morón con piña	Sémola con pasas	kiwicha con piña	Chapo	Harina de plátano
2da semana del menú	Quinua con membrillo	Avena con guindones	Quinua con piña	Avena con manzana	Quinua con ajonjolí
	Ponche de habas	Trigo morón con piña	Camote con leche	Siete semillas	Cañihua con avena y manzana
3era semana del menú	Avena con membrillo	Quinua con manzana	Avena con linaza	Quinua con membrillo	Avena con guindones
	Sémola con pasas	Harina de maíz con piña	Trigo morón con piña	Kiwicha con avena	Chapo
4ta semana del menú	Quinua con piña	Avena con manzana	Quinua con ajonjolí	Avena con membrillo	Quinua con manzana
	Harina de plátano	Siete semillas	Ponche de habas	Trigo morón con piña	Camote con leche
5ta semana del menú	Avena con linaza	Quinua con membrillo	Avena con guindones	Quinua con piña	Avena con manzana
	Polenta con piña	Sémola con pasas	kiwicha con piña	Chapo	Trigo morón con piña

Tabla 26
Distribución de refrescos en el menú cíclico

		Listado de refrescos para almuerzos						
Semana	Observación: Deben complementar y combinar adecuadamente al plato principal y demás componentes de la comida.							
	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
1era	Maracuyá	Cebada y linaza	Manzana de agua	Chicha morada	Piña selva	Limonada	Cebada y linaza	
2da	Membrillo	Chicha morada	Maracuyá	Limonada	Manzana de agua	Cebada y linaza	Chicha morada	
3ra	Manzana de agua	Piña selva	Membrillo	Cebada y linaza	Maracuyá	Membrillo	Maracuyá	
4ta	Cebada c/linaza	Membrillo	Limonada	Piña selva	Membrillo	Carambola	Piña selva	
5ta	Limonada	Maracuyá	Carambola	Manzana de agua	Cocona	Chicha morada	Manzana de agua	

Tabla 27
Programación de las porciones de frutas en el menú cíclico

Desayuno		Cena
01- jun	Plátano de seda/Naranja huando	Uva rosada/Durazno
02- jun	Plátano de isla/Mandarina	Tuna roja/Granadilla
03- jun	Plátano bizcochito/Naranja huando	Ensalada de frutas
04- jun	Plátano de seda/Lima	Manzana roja/Pera
05- jun	Plátano isla/Granadilla	Uva negra/ Durazno
07- jun	Naranja/Granadilla	Manzana caña/Plátano isla
08- jun	Plátano manzanito/Mandarina	Uva rosada/Pera
09- jun	Granadilla/Naranja huando	Durazno /Manzana israel
10- jun	Manzana roja/Mandarina	Pera/ Plátano seda
11- jun	Granadilla/Naranja huando	Ensalada de frutas
12- jun	Plátano seda/Manzana delicia	Uva rosada/Plátano manzanito
14- jun	Plátano de isla/Naranja	Manzana caña/Ciruela chilena
15- jun	Plátano manzanito/Mandarina	Granadilla/Tuna roja
16- jun	Naranja huando/Plátano bizcochito	Durazno/Pera
17- jun	Mandarina/Lima	Uva rosada/Manzana israel
18- jun	Plátano seda/Mandarina	Granadilla/Durazno

19- jun	Plátano de isla/Naranja	Ensalada de frutas
21- jun	Plátano seda/Ciruela chilena	Manzana caña/Plátano seda
22- jun	Granadilla/Durazno	Uva negra/Manzana winter
23- jun	Plátano de isla/Mandarina	Fresa/Pera
24- jun	Plátano de seda/Naranja huando	Granadilla/Uva rosada
25- jun	Plátano manzanito/Naranja	Ensalada de frutas
26- jun	Plátano isla/Mandarina	Lima/Granadilla
28- jun	Plátano de seda/ Mandarina	Uva negra/Pera
29- jun	Ciruela chilena/Granadilla	Plátano bizcochito/Durazno
30- jun	Plátano de isla/Naranja	Ensalada de frutas

Observación: El rol es flexible, puesto que se debe combinar y complementar adecuadamente a las demás preparaciones y componentes del menú cíclico.

Apéndice 3.5 Reporte del valor energético según comida principal

Tabla 28
Informativo semanal del valor energético- Desayuno

Patrón del desayuno/ día	El desayuno debe cubrir como mínimo el 30 % del valor diario recomendado de energía				
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Fruta	Mandarinas (2)	Granadilla/ plátano	Mandarina/ manzana	Naranja huando (2)	Mandarina/ plátano
	100 kcal	142 kcal	130 kcal	100 kcal	160 kcal
Cereal	Avena c/ manzana	Trigo morón c/ piña y chancaca	Sémola c/ pasas	Harina de plátano	Quinoa c/ membrillo
	115 kcal	130 kcal	125 kcal	135 kcal	115 kcal
Plato principal	Ajiaco de olluco	Tortilla de fideos c/ ensalada	Patacones c/huevo frito	Fideo cinta en salsa roja	Revuelto de yuca
	517 kcal	373 kcal	530 kcal	460 kcal	405 kcal
Lácteo	Leche fresca	Leche fresca	Leche fresca	Leche fresca	Leche fresca
	90 kcal	90 kcal	90 kcal	90 kcal	90 kcal
Pan	Integral/ maíz	Integral/ quinua	Integral/ francés	Integral/ ajonjolí	Integral/ kiwicha
	168 kcal	168 kcal	168 kcal	168 kcal	168kcal
Relleno de pan	Palta	Huevo sancochado	Aceituna	Manjar de leche	Queso
	40 kcal	85 kcal	60 kcal	45kcal	70 kcal
Energía total (kcal)	1030 kcal	988 kcal	1103 kcal	998 kcal	1008 kcal
referencia para cálculo: cenan/ins-2009	aporte promedio de energía:		30% del valor diario:		1025 kcal
					901.8

Apéndice 4.

Datos de la prueba estadística: Diferencia de las medianas para aceptar o rechazar la hipótesis de investigación.

	Satisfacción con el servicio de alimentación (Entre en pre test y pos test)
Z	-4,257 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

Apéndice 5.

AUTORIZACION INSTITUCIONAL

Yo, Lic. Giovanna Portugal Espinoza, jefa del Servicio de alimentación de la Universidad Peruana Unión, ubicado en el distrito de Lurigancho-Chosica, provincia de Lima, Perú.

Admito haber sido informado sobre el estudio de investigación: Diseño y evaluación del programa “Servalim feliz” en la satisfacción de estudiantes usuarios del servicio de alimentación, de una Universidad privada de Lima, 2015 el mismo que será dirigido por la Bach. en Nutrición Humana Yesenia Fiorela Campos Mendoza, identificado con DNI N° 45627476

En consecuencia AUTORIZO, a la investigadora para realizar dicho trabajo, y se le brinde las facilidades que el programa requiera.

Ñaña, 10 de Noviembre del 2014

Lic. Giovanna Portugal
Jefa del servicio de alimentación de la UPeU

Apéndice 6. Fotos

Letreros informativos y mensajes saludables sobre el menú



Capacitación al personal del Servicio de Alimentación

