

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**“CALIDAD DE SERVICIO DEL COMEDOR DE ESTUDIANTES DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO DE LA GESTIÓN 2022”**

POR:

CASTRO RIOS YOLANDA GISELA

JIMENEZ MURILLO ROCIO MARICEL

DOCENTE GUIA:

MSC. LIC. ROXANA PILAR BALDIVIEZO MOGRO

**Trabajo de profesionalización, presentado a consideración de la “UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO” como requisito para optar por el Grado
Académico de Licenciatura en Administración de Empresas**

Semestre II - 2023

TARIJA – BOLIVIA

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto primeramente a Dios, a nuestras familias, por su amor, apoyo incondicional y por ser nuestra fuente de inspiración constante. A nuestros docentes, por su sabiduría y guía en nuestro camino académico.

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
2. ANTECEDENTES	2
2.1. A Nivel Internacional.....	2
2.2. A Nivel Nacional	4
2.3. A Nivel Local.....	5
3. JUSTIFICACIÓN	5
3.1. <i>Justificación Científica</i>	5
3.2. <i>Justificación Práctica</i>	6
3.3. <i>Justificación Social</i>	6
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
4.1. <i>Identificación del Problema</i>	6
4.2. <i>Definición del Problema</i>	7
4.3. <i>Formulación del Problema</i>	7
5. PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS	7
6. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO	7
6.1. <i>Variable Independiente</i>	7
6.2. <i>Variable Dependiente</i>	7
7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	8
8. OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	10
8.1. <i>Objetivo General</i>	10
8.2. <i>Objetivos Específicos</i>	10
9. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	10
9.1. <i>Tipos de Investigación o Estudio</i>	10
9.2. <i>Métodos y Técnicas</i>	11

9.3. <i>Diseño de Investigación</i>	12
9.4. <i>Población y Muestra</i>	12
9.5. <i>Fuentes de Información</i>	13
10. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
10.1. <i>Delimitación Geográfica</i>	13
10.2. <i>Delimitación Teórica</i>	14
10.3. <i>Delimitación Temporal</i>	14
Capítulo II.....	13
2.1. DEFINICIÓN DE SERVICIOS.....	13
2.2. CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO.....	13
2.2.1. <i>La Intangibilidad</i>	13
2.2.2. <i>La Heterogeneidad</i>	14
2.2.3. <i>La Inseparabilidad</i>	14
2.3. TIPOS DE SERVICIOS.....	14
2.4. MARKETING DE SERVICIOS.....	15
2.4.1. <i>Calidad del Servicio</i>	16
2.4.2. <i>Satisfacción del cliente</i>	17
2.5. DEFINICIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	18
2.5.1. <i>Elementos que conforman la satisfacción del cliente.</i>	18
2.6. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIA.....	19
2.6.1. <i>Tipos de Estrategia</i>	19
2.6.2. <i>Clasificación de Estrategias</i>	20
2.7. HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS MACRO AMBIENTAL.....	22
2.7.1. <i>Factor Político</i>	23
2.7.2. <i>Factor Económico</i>	23

2.7.3. <i>Factor Social</i>	23
2.7.4. <i>Factor Tecnológico</i>	23
2.8. HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS MICRO AMBIENTAL	24
2.8.1. <i>Cadena de Valor de Servicios de Michael Porter</i>	24
2.9. HERRAMIENTA DE ANÁLISIS INTERNO 2.9.1 ANALISIS FODA	25
2.10. MODELO SERVQUAL	26
2.10.1. <i>Introducción al Modelo SERVQUAL</i>	26
2.11. <i>Las 5 Dimensiones del Modelo Servqual</i>	27
2.12. <i>Importancia de Cada Dimensión en la Satisfacción del Cliente</i>	30
2.13. <i>Aplicación del Modelo SERVQUAL al servicio de comedor universitario</i>	31
2.14. <i>Cuestionario SERVQUAL</i>	33
Capítulo III.....	34
3.1. FACTOR POLITICO-LEGAL	34
3.2. FACTOR ECONÓMICO.....	36
3.3. FACTOR SOCIAL-CULTURAL.....	38
3.4. FACTOR TECNOLÓGICO	38
Capítulo IV	41
4. ANÁLISIS INTERNO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO	41
4.1. COMEDOR UNIVERSITARIO.....	41
4.1.1. <i>Antecedentes Internos</i>	41
4.1.2. <i>De las Becas que Ofrece</i>	46
4.1.3. <i>De sus Ambientes</i>	46
4.1.4 <i>Proceso de elaboración de menús</i>	48
4.1.5. <i>De sus Recursos Financieros</i>	50
4.1.6 <i>NORMATIVA DE LA BECA COMEDOR</i>	50

4.1.7 <i>REGLAMENTO DE LA BECA COMEDOR</i>	51
4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	51
4.2.1. <i>Organigrama Actual del Comedor</i>	52
4.2.2. <i>Planilla del Personal</i>	53
4.2.3. <i>Sanciones por Falta</i>	54
4.2.4. <i>Administración del Personal y Control</i>	54
4.3. DEL SISTEMA DE LIMPIEZA.....	54
4.4. CONTABILIDAD Y RECURSOS FINANCIEROS	54
4.5. PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO AL SERVICIO DEL COMEDOR.....	56
4.6. CADENA DE VALOR DE SERVICIOS DE MICHAEL PORTER.....	57
4.6.1. <i>Análisis de la Cadena de Valor y Generación de Valor para los Estudiantes:</i>	58
Capítulo V	59
5.1. ANÁLISIS INTERNO.....	59
5.1.1 Fortalezas	59
5.1.2 Debilidades	59
5.2 ANÁLISIS EXTERNO.....	59
5.2.1 Oportunidades	59
5.2.2 Amenazas	60
Capítulo VI.....	61
6.1. OBJETIVO GENERAL DEL MODELO	61
6.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN AL MODELO SERVQUAL	61
6.2.1. <i>Población Sujeto a Estudio</i>	61
6.2.2. <i>Determinación de la Muestra</i>	61
6.3. DISEÑO DE CUESTIONARIO	62

6.3.1. <i>Análisis de las Dimensiones del Modelo en el Servicio de Comedor</i>	63
6.4 RESULTADOS DE LA ENCUESTA	65
Capítulo VII	88
7. Análisis de los resultados por dimensión.....	88
Gráfico N° 25 Dimensión 1: FIABILIDAD.....	88
Gráfico N° 26 Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	89
Gráfico N° 27 <i>Dimensión 3: SEGURIDAD</i>	90
Gráfico N° 28 <i>Dimensión 4: EMPATIA</i>	91
Gráfico N° 29 <i>Dimensión 5: ELEMENTOS TANGIBLES</i>	92
Gráfico N° 30 <i>TOTAL DE LAS DIMENSIONES</i>	93
Capítulo VIII.....	94
Dimensión 1: Fiabilidad.....	94
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	95
Dimensión 3: Seguridad.....	97
Dimensión 4: Empatía.....	98
Dimensión 5: Elementos tangibles.....	100
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES.....	106
BIBLIOGRAFÍA	107
Bibliografía	108
ANEXOS	113

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ubicación Geográfica del Comedor Universitario	14
Ilustración 2 Información de Actividades Programadas a Beneficiarios del Comedor	94
Ilustración 3 Buzón de Quejas y Sugerencias	94
Ilustración 4 Capacitación al Personal del Comedor Universitario	95
Ilustración 5 Contratación de Personal Eventual en Temporadas Altas	95
Ilustración 6 Comunicación de Fechas de Atención por Medios Digitales	96
Ilustración 7 Servicio Eficiente a través de Sistemas de Planificación	96
Ilustración 8 Revisión de Higiene y de Alimentos Preparados en el Menú.....	97
Ilustración 9 Encuestas al Azar por mes Para un Seguimiento del Servicio	97
Ilustración 10 Horarios Especiales en Temporadas de Exámenes y Otras Actividades Importantes	98
Ilustración 11 Limpieza y Orden del Comedor.....	99
Ilustración 12 Reconocimiento al Empleado del Mes por el Servicio de Comedor	99
Ilustración 13 Señalización de Mensajes Importantes como Implementos de Bioseguridad	100
Ilustración 14 Supervisión de la Limpieza Integral del Comedor Universitario	100
Ilustración 15 Renovación de Utensilios para los Universitarios y Herramientas de Cocina	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variable Independiente	8
Tabla 2 Operacionalización de Variable Dependiente.....	9
Tabla 3 Determinación de la Población	13
Tabla 4 Análisis de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach.....	64

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 CONVOCATORIA A LA BECA COMEDOR.....	114
ANEXO 2 REGLAMENTO DE LA BECA COMEDOR.....	116
ANEXO 3 INFORME DE REVISIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL DIRECTORIO	120
ANEXO 4 CONVOCATORIA BECA COMEDOR.....	123
ANEXO 5 PAGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO	127
ANEXO 6 CUESTIONARIO APLICADO PARA ESTA INVESTIGACIÓN	128
ANEXO 7 DIMENSIÓN DE FIABILIDAD.....	129
ANEXO 8 DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	130
ANEXO 9 DIMENSIÓN DE SEGURIDAD.....	131
ANEXO 10 DIMENSIÓN DE EMPATIA	132
ANEXO 11 DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES.....	133
ANEXO 12 ALPHA DE CRONBACH.....	134
ANEXO 13 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN (FRECUENCIA Y PORCENTAJES)	137
ANEXO 14 INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR UNIVERISTARIO.....	145
ANEXO 15 ESTUDIANTES BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UAJMS.....	146