

## **Capítulo I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo se realizara una investigación de mercado para analizar la satisfacción de los estudiantes sobre el servicio que ofrece la UAJMS sobre la beca comedor ubicado en la ciudad de Tarija de la gestión 2022, es una unidad que presta el servicio de alimentación a los estudiantes que cursan las diferentes carreras, dentro de esta casa superior de estudios, para dicho servicio el comedor universitario cuenta con una infraestructura, un área de administración, maneje de cocina correspondiente, tanto para la preparación de los alimentos como para la atención a los comensales, se ve la necesidad de analizar cuan satisfechos se encuentran los estudiantes con el servicio que se brinda, a través de la aplicación del Modelo SERVQUAL.

El Modelo SERVQUAL, mide la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los estudiantes, en base a cinco dimensiones, que son; dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles. Mediante la investigación se pretende analizar el problema principal que es el desconocimiento del nivel de calidad del servicio del Comedor Universitario, y cumplir con los objetivos establecidos (Ortiz, 2022)

El objetivo principal del presente estudio consiste en: establecer entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes para así obtener un bienestar estudiantil y de realizar mejoras de la calidad del servicio por medio de las expectativas y percepciones que tienen los estudiantes, los cuales perciben mejor cuales son los puntos favorables y críticos del comedor y de esta manera incrementar la calidad de servicio como mejora continua, la eficiencia y eficacia de atención y servicio en favor de los usuarios, alcanzando mejores condiciones al momento de recibir el servicio y mejorar la atención en el comedor, saciando sus necesidades de los estudiantes.