



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 1
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

Neiva, 24 de septiembre del 2018

Señores
CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
Ciudad

El (Los) suscrito(s):

WILNAR BELALCAZAR SOLANO, con C.C. No. 83243919,
MARGARETH BRIGITTE ORTIZ TOVAR, con C.C. No. 1106392604

autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o Trabajo de investigación_
titulado: EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DEL SERVICIO DE
RESTAURANTE "LA VENADA" DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
(SEDE CENTRAL - NEIVA)_____
presentado y aprobado en el año _2018_ como requisito para optar al título de

ESPECIALISTAS EN MERCADEO ESTRATEGICO;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:
WILNAR GUILLERMO BELALCAZAR SOLANO

Firma:

EL AUTOR/ESTUDIANTE:
MARGARETH BRIGITTE ORTIZ TOVAR

Firma:

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA				   
	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS				
DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO					
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014
PÁGINA					1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DEL SERVICIO DE RESTAURANTE "LA VENADA" DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

(SEDE CENTRAL - NEIVA)

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
BELALCAZAR SOLANO	WILNAR GUILLERMO
ORTIZ TOVAR	MARGARETH BRIGITTE

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
ELIAS	RAMIREZ PLAZAS

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATÉGICO

FACULTAD: ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA O POSGRADO: ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATÉGICO

CIUDAD: NEIVA **AÑO DE PRESENTACIÓN: 2018** **NÚMERO DE PÁGINAS: 123**

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías_X_ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general_X_ Grabados___
 Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___
 Tablas o Cuadros_X_

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO



CÓDIGO

AP-BIB-FO-07

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 3

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. <u>VARIABLES</u>	<u>VARIABLES</u>	6. _____	_____
2. <u>CALIDAD</u>	<u>QUALITY</u>	7. _____	_____
3. <u>EVALUACION</u>	<u>EVALUATION</u>	8. _____	_____
4. <u>PERCEPCION</u>	<u>PERCEPTION</u>	9. _____	_____
5. <u>UNIVERSIDAD</u>	<u>UNIVERSITY</u>	10. _____	_____

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

Indudablemente hoy en día la calidad es factor determinante para la preservación de las organizaciones si se habla en términos de globalización y competitividad. Las instituciones de educación superior (IES) no son ajenas a esta realidad, sin embargo, dicha calidad es observada desde el punto de vista de excelencia educativa en el proceso enseñanza-aprendizaje sin involucrar todo aquello indispensable para que esto se pueda dar de forma adecuada como es la prestación de un buen servicio al cliente (estudiante) en procesos académicos y en especial administrativos. Los estudiantes sin lugar a dudas son el factor primordial, son la razón de ser de la existencia de las instituciones educativas y su opinión es importante para saber si las cosas se están realizando de la mejor manera. Por eso se hace tan necesario el medir constantemente la satisfacción de los estudiantes al momento de recibir la prestación de algún tipo de servicio pues se aprovecha esta información para el mejoramiento continuo.

La calidad de la educación superior también es fundamental para medir el desarrollo económico y el bienestar social. Al hablar de bienestar debemos pensar en primera instancia en quienes reciben el servicio educativo superior; es decir los estudiantes y saber el grado de satisfacción que perciben de dicha educación. Esto implica la selección de las dimensiones, variables e indicadores a través de los cuales se puedan emitir juicios estimativos sobre la calidad y el grado de satisfacción pues sabemos que esa intangibilidad la podemos medir basados en evidencia empírica.

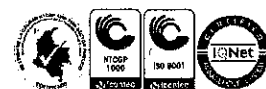
Es decir, realizar un estudio acerca de variables que indiquen que tan satisfechas se tienen las necesidades de los estudiantes de la Universidad Surcolombiana. Por tal motivo se quiere saber qué percepción tienen los estudiantes de pregrado acerca del servicio prestado en el restaurante "La Venada" de la Universidad Surcolombiana.

Vigilada mieducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO

AP-BIB-FO-07

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

3 de 3

Por eso, el objetivo de esta investigación consiste en el desarrollo y validación empírica de una escala de medida de la calidad percibida por los estudiantes de una universidad pública (Universidad Surcolombiana), la cual nos permitirá saber cuáles son los factores o dimensiones a partir de los cuales éstos perciben la calidad de la atención recibida en el restaurante al momento de recibir el servicio. Es decir, cuáles son los aspectos que el estudiante valora a la hora de determinar el grado de acuerdo en cuanto a calidad y satisfacción al ser atendido. A este respecto, es verdaderamente importante saber que opinan los estudiantes de pregrado.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

Undoubtedly nowadays quality is a determining factor for the preservation of organizations if it is spoken in terms of globalization and competitiveness. Higher education institutions (HEIs) are not alien to this reality, however, this quality is observed from the point of view of educational excellence in the teaching-learning process without involving everything that is essential for this to be given in an appropriate manner. is the provision of good customer service (student) in academic and especially administrative processes. Students are undoubtedly the primary factor, are the *raison d'être* of the existence of educational institutions and their opinion is important to know if things are being done in the best way. That is why it is so necessary to constantly measure student satisfaction at the moment of receiving the provision of some type of service, as this information is used for continuous improvement.

The quality of higher education is also fundamental to measuring economic development and social welfare. When talking about well-being, we must think first of all of those who receive the higher education service; that is to say the students and to know the degree of satisfaction that they perceive of said education. This implies the selection of the dimensions, variables and indicators through which we can make judgments about the quality and degree of satisfaction because we know that this intangibility can be measured based on empirical evidence.

That is, conduct a study about variables that indicate how satisfied the needs of the students of the Surcolombiana University are. For this reason, we want to know the perception of undergraduate students about the service provided in the restaurant "La Venada" of the Surcolombiana University.

Therefore, the objective of this research is the development and empirical validation of a scale of measurement of the quality perceived by the students of a public university (Universidad Surcolombiana), which will allow us to know what the factors or dimensions are from which they perceive the quality of the service received in the restaurant at the moment of receiving the service. That is, what are the aspects that the student values when determining the degree of agreement in terms of quality and satisfaction when being attended. In this regard, it is truly important to know what the undergraduate students think.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Jurado: RAFAEL A. MÉNDEZ LOZANO

Firma:

Vigilada mieducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO
DEL SERVICIO DE RESTAURANTE “LA VENADA” DE LA UNIVERSIDAD
SURCOLOMBIANA
(SEDE CENTRAL - NEIVA)

WILNAR GUILLERMO BELALCAZAR SOLANO
COD: 20162450672
MARGARETH BRIGITTE ORTIZ TOVAR
COD: 20172160931

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN MERCADEO ESTRATÉGICO

Neiva, Colombiana

Septiembre de 2018

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO
DEL SERVICIO DE RESTAURANTE “LA VENADA” DE LA UNIVERSIDAD
SURCOLOMBIANA
(SEDE CENTRAL - NEIVA)

WILNAR GUILLERMO BELALCAZAR SOLANO

COD: 20162450672

MARGARETH BRIGITTE ORTIZ TOVAR

COD: 20172160931

Trabajo de Grado para optar el título de Especialista en Mercadeo Estratégico

Asesor:

ELÍAS RAMÍREZ PLAZAS

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN MERCADEO ESTRATÉGICO

Neiva, Colombiana

Septiembre de 2018

Nota de aceptación

Jurado

Neiva - Huila, Septiembre de 2018

AGRADECIMIENTOS

A Dios, quien nos ha dado la fortaleza y tolerancia; a nuestras familias, quienes nos han acompañado y motivado durante este proceso; a nuestro tutor y a la coordinación de la especialización, quienes con su dinámica de trabajo han generado la confianza, para cumplir con este compromiso.

RESUMEN

TITULO

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DEL SERVICIO DE RESTAURANTE “LA VENADA” DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA (SEDE CENTRAL - NEIVA)

El objetivo de la presente investigación es determinar la percepción de los estudiantes de pregrado del servicio de restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana. Para tal fin y con el conocimiento adquirido en el módulo de investigación cuantitativa y cualitativa en la Especialización de Mercadeo Estratégico, se implementó el proceso para desarrollar un instrumento y así medir dicha percepción. En primera instancia se realizó una observación participante dentro de las instalaciones del restaurante de la Universidad Surcolombiana que ayudó a la recolección de información importante para la construcción de la encuesta, que posteriormente fue aplicada, tabulada y analizada mediante el programa estadístico de análisis multivariante DIANNE.

Lo valioso además del estudio es que es realizado en una institución pública donde prevalece siempre la calidad de la enseñanza y educación pero se tiene menospreciado ver la calidad, por las condiciones de cómo se presta, donde existe un juicio de calidad que sólo puede ser obtenido a través de medidas válidas y fiables de los propios usuarios.

El presente proyecto de investigación agrupa de cinco capítulos: El primero señala el planteamiento del problema, el segundo esboza el marco referencial, el tercero indica la metodología de la investigación, el cuarto plantea los resultados de investigación, el quinto relaciona las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

SUMMARY

TITLE

EVALUATION OF THE PERCEPTION OF THE UNDERGRADUATE STUDENTS OF THE "LA VENADA" RESTAURANT SERVICE OF THE SURCOLOMBIAN UNIVERSITY (HEADQUARTERS - NEIVA)

The objective of the present investigation is to determine the perception of the undergraduate students of the restaurant service "La Venada" of the Universidad Surcolombiana. For this purpose and with the knowledge acquired in the quantitative and qualitative research module in the Strategic Marketing Specialization, the process was implemented to develop an instrument and thus measure said perception. In the first instance, a participant observation was made inside the facilities of the Surcolombiana University restaurant that helped in the collection of important information for the construction of the survey, which was subsequently applied, tabulated and analyzed by means of the statistical program of multivariate analysis DIANNE.

The valuable thing besides the study is that it is carried out in a public institution where the quality of teaching and education always prevails but it has been neglected to see the quality, by the conditions of how it is provided, where there is a quality judgment that can only be obtained through valid and reliable measures of the users themselves.

The present research project groups five chapters: The first points out the problem statement, the second outlines the referential framework, the third indicates the methodology of the research, the fourth raises the research results, the fifth relates the conclusions and recommendations of the the investigation

INTRODUCCIÓN

Indudablemente hoy en día la calidad es factor determinante para la preservación de las organizaciones si se habla en términos de globalización y competitividad. Las instituciones de educación superior (IES) no son ajenas a esta realidad, sin embargo dicha calidad es observada desde el punto de vista de excelencia educativa en el proceso enseñanza-aprendizaje sin involucrar todo aquello indispensable para que esto se pueda dar de forma adecuada como es la prestación de un buen servicio al cliente (estudiante) en procesos académicos y en especial administrativos. Los estudiantes sin lugar a dudas son el factor primordial, son la razón de ser de la existencia de las instituciones educativas y su opinión es importante para saber si las cosas se están realizando de la mejor manera. Por eso se hace tan necesario el medir constantemente la satisfacción de los estudiantes al momento de recibir la prestación de algún tipo de servicio pues se aprovecha esta información para el mejoramiento continuo.

La calidad de la educación superior también es fundamental para medir el desarrollo económico y el bienestar social. Al hablar de bienestar debemos pensar en primera instancia en quienes reciben el servicio educativo superior; es decir los estudiantes y saber el grado de satisfacción que perciben de dicha educación. Esto implica la selección de las dimensiones, variables e indicadores a través de los cuales se puedan emitir juicios estimativos sobre la calidad y el grado de satisfacción pues sabemos que esa intangibilidad la podemos medir basados en evidencia empírica.

Es decir realizar un estudio acerca de variables que indiquen que tan satisfechas se tienen las necesidades de los estudiantes de la Universidad Surcolombiana. Por tal motivo se quiere saber qué percepción tienen los estudiantes de pregrado acerca del servicio prestado en el restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana.

Por eso, el objetivo de esta investigación consiste en el desarrollo y validación empírica de una escala de medida de la calidad percibida por los estudiantes de una universidad pública (Universidad Surcolombiana), la cual nos permitirá saber cuáles son los factores o dimensiones a partir de los cuales éstos perciben la calidad de la atención recibida en el restaurante al momento de recibir el servicio. Es decir, cuáles son los aspectos que el estudiante valora a la hora de determinar el grado de acuerdo en cuanto a calidad y satisfacción al ser atendido. A este respecto, es verdaderamente importante saber que opinan los estudiantes de pregrado.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	8
SUMMARY	9
INTRODUCCIÓN	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 ANTECEDENTES.....	11
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	17
1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	18
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	19
2.MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 COMEDORES UNIVERSITARIOS	20
2.2 MOMENTOS DE LA VERDAD.....	23
2.3 MOMENTOS CRÍTICOS DE LA VERDAD	24
2.4 CICLOS DEL SERVICIO. “SERVICIO AL CLIENTE INTERNO”	24
2.5 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	25
2.6 CALIDAD DEL SERVICIO.....	26
2.6.1 MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: MODELO SERVQUAL.....	27
3.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	29
3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	31
3.4 FUENTES Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	32
3.4.1 FUENTES PRIMARIAS	32
3.4.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	32
3.5 METODOLOGÍA CUANTITATIVA	33
3.5.1 INSTRUMENTOS	33

3.6 ADMINISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.7 DISEÑO Y DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO.....	44
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	46
4.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTUDIANTES	46
4.1.1 GÉNERO	46
4.1.2 RANGO DE EDAD.....	47
4.1.3 FACULTAD	48
4.1.5 SEMESTRE.....	50
5. CONCLUSIONES	4
5.1 RECOMENDACIONES.....	6
BIBLIOGRAFÍA	7

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los estudiantes son los actores más importantes en la Universidad Surcolombiana sin ellos no existiría, y es valioso entender que cuando llega al restaurante “La Venada” no se le está haciendo un favor, llega allí porque tiene una necesidad “alimentarse” y como tal se debe satisfacer prestando un buen servicio. Debe ser merecedor del trato más cordial que se le pueda ofrecer hasta el punto de complacerlo. El trato que se le da hoy casi siempre es de carácter impersonal, en búsqueda del mejoramiento continuo se deben identificar los principales errores que se cometen al momento de prestar el servicio de restaurante al estudiante para así poder evitarlos. La presente investigación propone una metodología para diseñar un modelo para medir y evaluar la percepción de los estudiantes de pregrado al recibir el servicio en el restaurante “La venada” de la Universidad Surcolombiana, siendo estos resultados de gran utilidad para planes de mejora.

El estudio de la calidad del servicio intenta establecer un vínculo directo en la certificación y acreditación de alta calidad otorgada a la Universidad Surcolombiana y debe ser medio para adquirir una ventaja diferencial en las Instituciones que no poseen dicha acreditación.



Figura 1: Prestación del servicio en horas nocturnas de la Restaurante la Venada de la Universidad Surcolombiana sede Central. Fuente: Su región <http://www.suregion.com>.

A pesar de la normatividad existente en Colombia para regular la gestión del sector público en cuanto al servicio al ciudadano (estudiante), sorprende que se observen bajos índices de satisfacción de los usuarios en la Universidad Surcolombiana, se escuchen y reciban quejas por la atención que brinda el restaurante “La Venada”, al momento de solicitar algunos requerimientos y cumplirles con las expectativas.

Hoy también es de vital importancia cuidar de nuestra imagen institucional, y que estamos inmersos en la tecnología y en las redes sociales, es por ello que las opiniones, malestares, quejas e insatisfacciones de nuestros estudiantes se pueden propagar de manera muy rápida en el entorno digital.

A través de esta investigación se pretende identificar los principales factores que influyen en la percepción que tienen los estudiantes acerca del servicio recibido en el Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana (Sede Central – Neiva).

1.1 ANTECEDENTES

En Colombia la atención al cliente en las empresas del sector público siempre había sido un problema pues no se realizaba una buena prestación del servicio al usuario y no se garantizaba el cumplimiento de sus expectativas y satisfacción de sus necesidades. Pero al igual que el sector privado el sector público tiende a la necesidad de mejoramiento continuo o al cumplimiento de estándares de calidad para responder a las exigencias del usuario. Desde la década de los noventa el Gobierno colombiano se empezó a preocupar por difundir y adoptar una estrategia de calidad, es por ello que en junio de 1990 el Departamento Nacional de Planeación organizó en Cartagena el “Encuentro Internacional de Gestión de Calidad y Productividad como Estrategias de Desarrollo” y así empezar su implementación. Consagrada igualmente en la Constitución del 91 en su artículo 2 “*El estado tiene como finalidad esencial servir a la comunidad...*” haciendo que prevalezca en su acción para todas las personas que están vinculadas laboralmente con el Estado.

Igualmente, en aras de la búsqueda de la satisfacción al ciudadano el Gobierno empezó a emitir y legalizar una normatividad, unos lineamientos con el fin de lograr implantar los Sistemas de Gestión de Calidad en sus dependencias de las entidades gubernamentales y para regular la Gestión del servicio en sus entidades mediante el Decreto 2623bde 2009 creando el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Las universidades públicas no son ajenas por un lado ni al problema que se reflejaba en la atención a los usuarios ni por el otro a cumplir las normas establecidas y en especial universidades públicas del orden nacional existentes en el Departamento del Huila como son: ESAP, UNAD y UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA.

En el año 2006 la Universidad Surcolombiana con el propósito de ser una Institución de Educación Superior de calidad reconocida a nivel regional, nacional e internacional, el Rector de turno se pone a la tarea de sacar adelante y realizar las actividades correspondientes para la obtención de la Certificación de Calidad por parte del ente certificador ICONTEC. En ese mismo año se realizó el diagnóstico y recopilación de información de la Institución para el levantamiento de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, proceso que se llevó a cabo al mando de un equipo de profesionales que construyeron cada uno de los procesos, su caracterización, requisitos del cliente y cada actividad y procedimiento para cumplir a satisfacción el proceso.

Mediante la Resolución 128 de Octubre 22 de 2008 se aprueba y adopta la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Surcolombiana, la cual contempla los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas NTCGP1000:2004, NTC ISO 9001:2000 y del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, y se establecen los mecanismos para su actualización y mejora continua de sus documentos (Resolución USCO, 2008)

La Universidad asume la definición expuesta según la Norma NTCGP 1000 el término calidad “Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

En términos más sencillos calidad es:

- Hacer las cosas bien desde la primera vez.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Prestar servicios que cumplan con los requisitos especificados.

Igualmente se definen:

Política de Calidad

Nuestro compromiso es con la formación integral de profesionales e investigadores, buscando satisfacer las necesidades o expectativas de las partes interesadas, en pro de la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de Calidad contribuyendo con la interacción del sector productivo, el estado y la sociedad.

Objetivos de Calidad

- Obtener y mantener las acreditaciones y certificaciones Institucionales pertinentes.
- Fomentar y fortalecer la investigación y proyección social de la institución a nivel regional y nacional.
- Fortalecer las condiciones de bienestar de la comunidad estudiantil.
- Propender por la satisfacción de las partes interesadas pertinentes a través del cumplimiento de sus requisitos
- Propender por la implementación de acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Principios de calidad

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Compromiso de las personas
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora
6. Toma de decisiones basada en la evidencia
7. Gestión de las relaciones

Se establece además el Manual de calidad(), usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios, acorde a los requerimientos de la norma ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000:2009. Su objetivo es documentar el sistema Gestión de calidad de la USCO para el cumplimiento de la norma ISO

9001:2008 Y NTCGP 1000:2009; y se podrá utilizar en todos los documentos del sistema para referirse al Sistema Gestión de Calidad de las dependencias de la Administración y de Unidades Académicas de la USCO.

Se desarrolló además una sensibilización a toda la planta de la Universidad para generar una cultura de calidad al interior de la misma, donde era importante seguir al pie de la letra los diferentes procedimientos y actividades del proceso que nos competía, evidenciarlo a través de registros y documentación, así como también el calificarnos unos a otros y hacernos calificar por nuestros clientes cada vez que prestáramos algún servicio y además apropiando a toda la universidad, que la “gestión de la calidad es un compromiso de todos”.

Normas Iso:

- a. ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad Requisitos o su equivalencia
- b. NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de la Gestión Pública

Certificaciones:

Finalizando el año 2010 se recibió la auditoría de certificación por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC, otorgando en el mes de enero del 2011 las certificaciones que se relacionan a continuación:

- Certificación de Calidad ISO 9001:2008 certificado Nro. SC 7384-1 del 26 de enero de 2011.
- Certificación de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 certificado Nro. GP 205-1 del 26 de enero de 2011.
- Certificación Internacional de alta calidad IQNet mediante certificado CO-SC 7384-1 del 26 de enero de 2011.

- En las vigencias 2013 y 2016 la Universidad recibió auditoria por parte de ICONTEC, obteniendo de esta manera la renovación del certificado en el mes de enero del 2014 y 2017 respectivamente.

Así mismo a través de algunos trabajos e investigaciones se ha hablado del tema perteneciente a la calidad del servicio prestado en dichas universidades y específicamente en la UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA, con el fin de medir el impacto que tienen las prácticas de servicio al cliente establecidas y poder determinar algunos planes de mejora.

En la Universidad Surcolombiana se conocen dos estudios realizados sobre el la calidad en los servicios; el primer estudio (Ramos, Polanía, 2014), llamado “PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA EN SALUD “GLORIA GUTIERREZ ANDRADE” DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA” donde se concluyó que hay una muy buena percepción del servicio ya que los funcionario de la dicha Biblioteca cuentan con la idoneidad y la buena disposición para prestar el servicio; sin embargó se recomendó ofrecer capacitaciones periódicas a los auxiliares de biblioteca, con el propósito de actualizarlos permanentemente, para que sean ellos quienes referencien a los usuarios de las últimas adquisiciones. Así mismo quedó evidenciado que aunque en temas de infraestructura se cuenta con buena iluminación y espacios amplios para la consulta no se posee buen inmobiliario para atender con calidad al estudiantado.

Por otro lado, existe además un segundo estudio (Barajas, Salamanca, Aroca, 2014), “CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA SEDE NEIVA” donde arroja una valoración desfavorable en la dimensión de Empatía percibida por parte de los estudiantes para con los empleados de la universidad, a lo que añade que se hace necesario tomar acciones para fortalecer este aspecto.

No podemos dejar de señalar la investigación realizada por los profesores Ph. D. Elías Ramírez Plazas y Mg. Rafael Méndez Lozano de la Universidad Surcolombiana y Ph D Dagoberto

Páramo Morales de la Universidad del Norte descritos en “IMAGEN Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS TERMALES DE RIVERA” donde identifica factores que directamente influyen en la percepción de la calidad e imagen de Las Termas *“muestra que se hallaron siete factores, los cuales son tenidos en cuenta cuando los consumidores van a las termas, tienen en cuenta los siguientes aspectos: instalaciones, 17.0%; restaurante, 14.2%; fiabilidad, 7.2%; limpieza, 7.1% y vías, el 7.1%. Esto significa que los administradores de las termas de Rivera para mejorar la calidad del servicio deben tener en cuenta estos factores en el ofrecimiento de los servicios”* ((Ramírez, Páramo, Méndez, 2013).

Además existen investigaciones sobre percepción de los estudiantes a comedores universitarios en otros países, tales como la realizada en el Instituto Tecnológico de Sonora. Cd. Obregón Sonora México publicada por la revista de investigaciones sociales y desarrollo Ecorfan en su volumen 3 de septiembre de 2017 llamada *“Percepción de la calidad del servicio de un comedor estudiantil universitario”* (Peñuñuri, Guzmán, Carrillo ,y Velasco, 2017) donde evalúa tres dimensiones: Personal (Amabilidad, Higiene y Vestimenta, y Rapidez del Servicio) Instalaciones (Comodidad, Decoración, Iluminación y Mobiliario, y Limpieza) Producto (Variedad de la carta, Calidad de los alimentos y Presentación) que al final determina elementos no considerados como buenos que se convierten en áreas de oportunidad para mejora del servicio como son: rapidez de la entrega de los alimentos y proporción de los alimentos entregados a los estudiantes.

Otra investigación aplicada a los estudiantes usuarios del comedor universitario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima (UNMSM), Perú, divulgada por la Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial y basada en el modelo SERVQUAL cuyo propósito es el de investigar sobre cómo mejorar la medición de la calidad de los servicios (1) llamada *“Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales”*(Cevallos, 2015),

1 https://www.researchgate.net/publication/307182244_Medicion_de_la_calidad_del_servicio_de_un_comedor_universitario_utilizando_SERVQUAL_y_desarrollo_de_un_modelo_de_ecuaciones_estructurales

determinó que de acuerdo a este modelo se tiene que los aspectos tangibles son los fundamentales para mejorar la calidad del comedor universitario, y que las expectativas de los usuarios son mayores que las percepciones.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Es un hecho cierto que la Universidad Surcolombiana consiguió la Certificación Acreditación de Alta Calidad ante del Ministerio de Educación nacional. De acuerdo con la legislación colombiana, "la Acreditación es el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas a académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social"; sin embargo cuando se habla de organización, funcionamiento y cumplimiento de su función social debemos indiscutiblemente pensar en el estudiante, quien es nuestro cliente y es quien percibe "Alta Calidad" no solo en lo concerniente a infraestructura y docencia, sino también en la manera de ser tratado y el servicio que recibe en el restaurante "La Venada" de la Universidad Surcolombiana.

Es de vital conocimiento identificar la percepción que tiene el estudiante frente a los servicios recibidos en nuestra alma máter. Por tal motivo surge la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuáles son los principales factores que influyen en la percepción que tienen los estudiantes de pregrado acerca del servicio recibido en el Restaurante "La Venada" de la Universidad Surcolombiana (Sede Central – Neiva)?**.

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un modelo para evaluar la percepción que tienen los estudiantes de pregrado acerca del servicio recibido en el Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana (Sede Central – Neiva).

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los aspectos Tangibles en el Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana (Sede Central – Neiva).
- Valorar los aspectos de Empatía en el Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana (Sede Central – Neiva).
- Estimar los aspectos de Fiabilidad en el Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana (Sede Central – Neiva).
- Apreciar los aspectos de Capacidad de Respuesta en el Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana (Sede Central – Neiva).
- Tasar los aspectos de Seguridad en el Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana (Sede Central – Neiva).
- Analizar la calidad del servicio prestado en el Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana (Sede Central – Neiva).
- Plantear estrategias para mejorar la prestación del servicio en el Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana (Sede Central – Neiva).

1.4 JUSTIFICACIÓN

El presente Proyecto de Investigación se justifica porque:

- Contribuye a establecer un vínculo directo en la percepción que tienen los estudiantes de pregrado acerca de la calidad del servicio recibido en el Restaurante “La Venada” con la Certificación y Acreditación de Alta Calidad otorgada a la Universidad Surcolombiana.
- Estudia uno de los principales servicios que los estudiantes reciben en la Universidad Surcolombiana como lo es el del Restaurante y que puede ir muy ligado a su desempeño académico.
- Identifica los principales factores que determinan la percepción que tienen los estudiantes de pregrado acerca del servicio recibido en el Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana.

2. MARCO TEÓRICO

En búsqueda del mejoramiento de los procesos de servicio debemos establecer cuáles son los elementos esenciales para diseñar una estrategia eficaz para alcanzar la calidad, pero debemos estar dispuestos a escuchar la voz de nuestros clientes. Calidad no es sólo concentrarnos en mejorar los procesos internos de nuestra organización, es también construir una relación clara con las prioridades de servicio de los clientes, ya que nuestro cliente es quien define la calidad, entonces es necesario conocer constantemente sus expectativas y percepciones y esto al final nos revela nuestras fortalezas y debilidades para tomar decisiones en estrategias a implementar.

2.1 COMEDORES UNIVERSITARIOS

Es un restaurante estilo auto servicio. Los estudiantes tienen que hacer fila y poner la comida en una bandeja para luego sentarse a una mesa en común con otros estudiantes o profesores. Su objetivo es proporcionar a los estudiantes un lugar para almorzar que tenga precios asequibles para la mayoría. En el suele haber una buena relación de calidad-precio, además se vigila con esmero la higiene en el comedor y en la cocina. Los precios son tan bajos debido a las subvenciones de la Universidad o del Estado. Sin embargo, no siguen un formato único y su calidad, servicios etc. varía según el centro educativo. (2)



2 <https://es.wikipedia.org/wiki/>

Figura 2: Comedores del Restaurante la Venada de la Universidad Surcolombiana sede Central. Fuente: Periódico Digital Su región <http://www.suregion.com>.

Para la Universidad de los Andes de Venezuela *“El Comedor Universitario es un departamento dedicado a proveer la asistencia alimentaria mediante una dieta balanceada y adecuada, que garantice al estudiante un aporte de los requerimientos proteico-energéticos diarios que propicien un mejor rendimiento académico”*. Los comedores deben cumplir con una serie de procesos que permiten optimizar el servicio, entre los cuales está la definición de los menús, la tramitación, recepción y supervisión de los insumos despachados por los distintos proveedores; el almacenamiento y control de los insumos, tanto víveres secos como lo que requieren de refrigeración y congelación; la gestión de inventarios en los almacenes, el mantenimiento preventivo y la conservación de las instalaciones. (3)

Para la Universidad Surcolombiana dentro de los otros servicios que ofrece Bienestar Universitario está el servicio de restaurante La Venada en la Sede Central y Facultad de Salud. *“La Universidad Surcolombiana es de las pocas instituciones en el país que ofrece subsidio de alimentación a sus estudiantes, quienes únicamente pagan el valor de \$1.100 por servicio de desayuno, almuerzo y comida durante los 7 días de la semana presentando el estudiante el carnet estudiantil.*

Se resalta que el servicio de restaurante ofrecido a los estudiantes es subsidiado y a muy bajo costo, lo que es significativo en términos de responsabilidad social y como una estrategia más de Bienestar Universitario para disminuir la deserción estudiantil. El servicio se presta en la sede central y en la Facultad de Salud y cuenta con 3 menú entre ellos 1 vegetariano y/o vegano. El restaurante presta sus servicios desde las 7: 00 am hasta las 8:00 pm”. (4)

3 http://www2.ula.ve/serviciosgenerales/index.php?option=com_content&task=view&id=66&Itemid=85

4 <https://www.usco.edu.co/es/la-universidad/dependencias/bienestar-universitario/>

Cornyn y Coons (1995) marcan las siguientes características para hacer a los comedores no comerciales agradables para el trabajador o estudiante:

“Deben estar divididos en secciones que hagan un ambiente tranquilo y privado de preferencia con plantas.

Debe existir un balance, es decir mesas para cuatro, seis, diez personas.

El patrón del tráfico en el área del servicio debe estar bien diseñada y reducir las posibilidades de accidentes, particularmente en las horas de mayor congestionamiento, se propone la creación de múltiples áreas de servicio para evitar aglomeraciones.

Los muebles del comedor sillas y mesas deberán ser confortables pero nunca de materiales acolchados, ya que la intención es que los trabajadores o estudiantes coman de manera cómoda pero con rapidez. Es decir son establecimientos de alta rotación.

El nivel de ruido no debe ser desagradable para el consumidor, para reducirlo se pueden utilizar pisos especiales que además de ser menos ruidosos, son más seguros por sus superficies antiderrapantes.

Se debe contar con estaciones de servicio de comida caliente y fría que mantengan los alimentos en óptimas condiciones de temperatura”.

Estas reglas no son de obligatoriedad, sin embargo las investigaciones realizadas en comedores no comerciales en Estados Unidos demuestran que todas estas recomendaciones producirán un aumento en el nivel de satisfacción del cliente (Cornyn y Coons, 1995).

2.2 MOMENTOS DE LA VERDAD

La manera de calificar los servicios prestados por los empleados y recibidos por los clientes quedó establecida en el concepto descrito por Jan Carlzon (1987) que incluye la prestación y la gestión del servicio llamado “*momentos de la verdad*” que define una visión más concreta en la satisfacción del cliente

El modelo de la gerencia de servicios sugiere su filosofía en que toda la organización tiene algo que aportar para lograr que el cliente quede satisfecho; sin embargo “*los empleados de primera línea deben de ser formados debidamente para que tengan la capacidad de responder ante las necesidades específicas de cada cliente con rapidez y amabilidad*” (5)

El concepto de gestión por resultados intenta desarrollar una cultura que convierta el hecho de brindar un excelente servicio al cliente por todos los miembros de la organización y en primer lugar por los empleados de primera línea; claro está si se tiene definida como misión de la organización la calidad del servicio como elemento clave y diferenciador de la competencia, estableciendo la alta dirección las estrategias para alcanzarla.

Ya teniendo claro y habiendo establecido lo mencionado con anterioridad se debe comenzar a realizar una relación de los momentos de la verdad que experimentan los clientes a medida que el personal de primera línea presta el servicio. Una vez conocidos cuáles son dichos momentos de la verdad desde el punto de vista de la calidad podemos mirar cuales son aquellos que deben mejorarse hasta perfeccionarlos. Cabe señalar que un momento de la verdad no es, en sí, ni positivo ni negativo. Lo que vale es el resultado del momento de la verdad.

5 Carlzon, Jan El Momento de la Verdad (ed.) Díaz de Santos S.A.

Si vemos entonces la alta dirección no controla la calidad pues ésta no se encuentra presente en los denominados momentos de la verdad supervisándolos y asegurándose de que los empleados lo realicen de la mejor manera, sugiriendo entonces depositar la confianza en los que participan en dichos momentos de la verdad pues se convierten en los directamente responsables.

2.3 MOMENTOS CRÍTICOS DE LA VERDAD

Una vez establecidos los momentos de la verdad debemos tener en cuenta que no todos son iguales y sólo algunos de ellos son los que representan significado para los clientes y generan un impacto crítico en sus percepciones.

Estos momentos críticos de la verdad requieren una atención y unas dedicaciones especiales.

2.4 CICLOS DEL SERVICIO. “SERVICIO AL CLIENTE INTERNO”

Un ciclo de servicio es la secuencia completa de contactos que experimenta un cliente, con la organización con el fin de satisfacer sus necesidades. Es una cadena continua de hechos por los que se atraviesa a medida que se experimenta el servicio

“El ciclo de servicio permite determinar áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio al identificar las debilidades y fortalezas, facilitando el desarrollo de planes de mejoramiento con la reorganización de lo que está ocurriendo. Ayuda a la concientización e interiorización de la importancia de participación y corresponsabilidad. Las organizaciones que cuidan de estos aspectos desarrollan un capital relacional de valor incalculable: usuarios satisfechos y fieles!” (6)

6 <http://semanario.info/gerencia-negocios/2381-el-ciclo-del-servicio-y-los-momentos-de-verdad/>

2.5 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Philip Kotler (1980), considerado el “Padre del Marketing Moderno”, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Elementos que conforman la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1. El Rendimiento percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el " resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características: Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa. 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. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2. Las expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro 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.

2.6 CALIDAD DEL SERVICIO

Entender el término “calidad del servicio” significa antes desagregar las dos palabras que lo conforman ya que cada una de ellas cuenta con su propio concepto.

Para Kaoru Ishikawa (1988) , la calidad empezaba en los clientes y era responsabilidad de toda la empresa, de cada uno de los departamentos y personas que lo conformaban, desde los altos mandos, hasta la base. Según Philip Crosby (1987), "la calidad es el cumplimiento de requisitos", es decir, calidad significa conformidad con las necesidades y no elegancia. Juran definía a la calidad como "rendimiento del producto que da como resultado satisfacción del cliente; libertad de deficiencias en el producto, que evita la falta de satisfacción del cliente", lo que se resume como "adecuación para el uso".

Asimismo para William Edwards Deming: (1989) "Calidad es satisfacción del cliente" y en su caso era una lucha constante por continuar satisfaciendo al cliente, pues sus requerimientos cambiaban constantemente. Deming centraba sus estudios en la mejora continua de la calidad, la cual se centraba en el cliente. Según Varela et al. (2006), la primera conceptualización de la calidad percibida del servicio aparece en los trabajos de Grönroos (1983,1984), para él, la fuente de información principal para medir la calidad es la percepción del consumidor.

En cuanto a la definición de servicio:

Kotler, Bloom y Hayes (2004), definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta

necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. Stanton, Etzel y Walker (1964), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". El servicio se puede dividir en cinco diferentes dimensiones según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988) :

- Elementos tangibles. Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía.
- Cumplimiento de promesa. Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado..
- Actitud de servicio. Con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente..
- Competencia del personal. El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende.
- Empatía. Se refiere a que el cliente espera una atención especial y afectuosa por parte del prestador del servicio.

2.6.1 MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: MODELO SERVQUAL

En la década de los ochenta Parasuraman et al. (1985) a partir de un estudio exploratorio, consistente en reuniones de grupo con consumidores y entrevistas en profundidad con directivos, identificaron diez criterios determinantes de la evaluación de la calidad del servicio. Zeithaml et al. (1990) en investigaciones posteriores, encontraron un elevado

grado de correlación entre algunas de estas variables, de manera que las consolidaron en cinco dimensiones para evaluar la calidad desde la perspectiva del cliente:

- ☐ Tangibles (apariencia de los elementos físicos)
- ☐ Fiabilidad (un desempeño confiable y preciso)
- ☐ Capacidad de respuesta (prontitud y espíritu servicial)
- ☐ Seguridad (competencia, cortesía, credibilidad y garantía)
- ☐ Empatía (acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del cliente)

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988).

“Para medir la satisfacción del cliente con diferentes aspectos de la calidad del servicio, Parasuraman et al. (1988) y sus colegas desarrollaron un instrumento llamado Servqual. Dicha escala consta de dos partes, una con asuntos relativos a las expectativas de los consumidores y otra con asuntos sobre las percepciones de los mismos, las cuales constan cada una de 22 ítems y son evaluados en una escala Likert de 5 puntos. Los clientes primero califican las expectativas del servicio en término de una extensa variedad de características específicas del servicio y posteriormente evalúan las percepciones del desempeño en términos de las mismas características específicas. Cuando las calificaciones del desempeño percibido son más bajas que las expectativas, es señal de una mala calidad; lo contrario indica una buena calidad”. (7)

7 Modelo **SERVQUAL**, Autores: PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY, 1985, 1988

3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología que será utilizada para este trabajo de investigación se puede desagregar en dos fases: Una de carácter cualitativo pues se desarrollará la recolección de información basada en la observación participante y en entrevistas de respuestas abiertas. Y otra de carácter cuantitativo porque se recopilarán datos mediante la aplicación del número de encuestas que arroje el tamaño de la muestra.

La metodología a seguir para la consecución de los objetivos del proyecto se desarrolla en las siguientes etapas:

Etapas 1. Investigación: Esta etapa se desarrolla con la finalidad de reunir toda la información referente a los requerimientos del proyecto, las actividades se realizarán de la siguiente manera:

Analizar los antecedentes de las investigaciones realizadas con anterioridad para que sirvan de base y apoyo a la nuestra y para tener claro que se ha podido realizar frente al tema.

- **De los métodos cuantitativos y cualitativos se construirán los diferentes instrumentos y sus respectivos protocolos.**

Etapas 2. En esta fase del proyecto se realizará el diagnóstico dentro de las dependencias, a través del método de la observación. Pues nada como el contacto directo del estudiante y el empleado que lo atiende para darse cuenta de todo el proceso de atención.

También las técnicas de investigación utilizadas en el diagnóstico interno son las encuestas. Estas se proponen para tener un contacto directo con estudiantes de pregrado con el cual se pretende determinar aspectos puntuales frente a la percepción al haber recibido en algún momento atención por parte del empleado en las dependencias de la Universidad Surcolombiana..

Se partirá de la revisión bibliográfica de 3 trabajos realizados en la Institución relacionados con el tema de satisfacción y prestación de servicios, además se contó con el conocimiento adquirido en la Especialización en Mercadeo Estratégico así como la constante asesoría del Ph. D Elías Ramírez Plazas. Además, comprenderá una parte operativa por la construcción de protocolos de observación participante y encuestas, así como la aplicación de dichas técnicas, su respectiva tabulación y validación.

Se realizará entonces de la siguiente manera:

1. Recolección Bibliográfica.
2. Diseño de borradores protocolos (Observación)
3. Observación participante del servicio prestado en Restaurante “La Venada”.
4. Diseño de los borradores de los instrumentos.
5. Aplicación del instrumento a una muestra de usuarios.
6. Ajuste y diseño final del instrumento.
7. Aplicación final del instrumento.
8. Tabulación de datos obtenidos en Software DIANNE.
9. Análisis de datos

La investigación está diseñada para ser realizada a 4 grupos de personas que reciben prestación de servicios en la Universidad Surcolombiana. (Estudiantes, Egresados, Administrativos y Docentes); sin embargo, por el poco lapso de tiempo para realizarla se escogió el grupo de estudiantes. La pequeña muestra que se escogerá para participar en el

estudio fueron los estudiantes de Pregrado entre el primer y doceavo semestre de la Universidad Surcolombiana (Sede Central).

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Como se anuncia en la metodología, la investigación que se utilizará en el estudio es de tipo *descriptiva*. Puesto que se tomaran encuestas, para caracterizar los aspectos relevantes en el proceso de atención al cliente (estudiante pregrado) en el Restaurante “La Venada”, que se encuentra en la Sede Central de la universidad.

Además se toma la decisión de aplicar una investigación de tipo descriptiva, también llamada *investigación diagnóstica* porque es la que más se ajusta a las necesidades del estudio, teniendo en cuenta que no solo necesita la aplicación de encuestas sino también el análisis de los resultados.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes en el (momento de verdad) atención al estudiante siendo sometida a la recolección de datos, para el respectivo análisis crítico que determine soluciones en base a los hallazgos.

3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación que se implementarán en el estudio son:

Observación: Es muy indispensable implementar este método debido a que se hace necesario percibir el día a día de las dependencias y su relación empleado-estudiante, esto permite tener una noción clara de la realidad de la atención, apoyados en los conocimientos adquiridos en la Especialización.

Análisis y Síntesis:

Este método hará posible la descomposición de toda la investigación recopilada para así lograr un mejor entendimiento de la problemática. Se tendrán en cuenta todos y cada uno de los datos consignados para verlos de manera global, bien fundamentados y así poder realizar una buena investigación.

3.4 FUENTES Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 FUENTES PRIMARIAS

Es la información que se recopilará de forma directa a través de técnicas como la observación, se tendrá contacto directo con los momentos de verdad en las dependencias de la Universidad Surcolombiana; las entrevistas permitirán la comprensión de la situación; las encuestas y grupos focales permitirán recolectar información determinante que facilite el entendimiento de la percepción de la calidad en la atención por parte de los estudiantes.

3.4.2 FUENTES SECUNDARIAS

3.4.2.1 Internas: Esta información hace parte de todos los datos recopilados en las investigaciones realizadas frente al tema dentro de la Universidad, que se encuentran como material bibliográfico en la Biblioteca de la Universidad.

3.4.2.1 Externas: investigaciones realizadas anteriormente frente al mismo tema de calidad en la atención a los estudiantes en otras Universidades públicas del país, además de investigaciones hechas en imagen y calidad de servicio en establecimientos.

3.5 METODOLOGÍA CUANTITATIVA

3.5.1 INSTRUMENTOS

Mediante la utilización de un cuestionario estructurado con escala Likert (en desacuerdo 1 2 3 4 5 de acuerdo, como se puede evidenciar en la tabla 1, se recolectó la información cuantitativa. El instrumento fue diseñado con base en los resultados de las entrevistas de profundidad, de las observaciones directa y participante y teniendo en cuenta las dimensiones del Modelo SERVQUAL.

Tabla 1.

Encuesta Percepción Estudiantes frente al servicio de Restaurante “La Venada”
Universidad Surcolombiana Sede Central

Buenos días, el día hoy estoy haciendo una encuesta sobre la Calidad en la prestación del servicio de Restaurante en la Universidad Surcolombiana, razón por la cual comedidamente solicito 5 minutos de su valioso tiempo para responder una serie de preguntas. Desea usted colaborarme?						
Ahora le solicito que evalúe algunos aspectos relacionados con el servicio y la atención que ha recibido.		1	2	3	4	5
1.	Las instalaciones del restaurante son atractivas					
2.	Las instalaciones del restaurante son aseadas					
3.	Las mesas y sillas del restaurante son cómodas					
4.	Los platos, vasos, cubiertos están en buen estado					
5.	Los platos, vasos, cubiertos están limpios					
6.	Los alimentos que se ofrecen son de calidad					
7.	Los alimentos tienen buena presentación					
8.	Los alimentos se sirven en una buena proporción					
9.	El personal utiliza (gorro, guantes, delantal)					
10.	El personal está bien presentado					

11.	El restaurante me ha prestado bien el servicio desde la primera vez							
12.	Los alimentos son servidos con la temperatura, cocción y sabor adecuados							
13.	El restaurante ofrece variedad de menús							
14.	Los empleados informan el tiempo de prestación del servicio							
15.	Es fácil pagar en el restaurante							
16.	En el restaurante me prestan una buena atención							
17.	El trato del personal es respetuoso							
18.	El personal siempre está con una sonrisa							
19.	El ambiente que hay en el restaurante me hace sentir cómodo(a)							
20.	El restaurante ofrece horarios accesibles para los estudiantes							
21.	El restaurante ofrece un servicio oportuno							
22.	El personal nunca está demasiado ocupado para responder mis inquietudes							
23.	Si se me presenta algún problema con los alimentos el personal me ayuda a resolverlo							
24.	El tempo de atención es rápido							
25.	El personal del restaurante es suficiente para la atención de estudiantes							
26.	El personal del restaurante está capacitado para la atención							
27.	Si hago una petición el personal del restaurante me la atiende							
28.	El manejo de los alimentos por parte del personal me inspira seguridad							
29.	Confío en los alimentos que consumo dentro del restaurante							
30.	Me siento tranquilo y seguro dentro del restaurante							
En nombre de la Universidad Surcolombiana muchas gracias por su colaboración.								
31.	Género del entrevistado: 1. Femenino____ 2.Masculino____ 3. Otro _____							
32.	Rango de Edad (años) 1. Entre 15 y 20 _____ 2. Entre 20-25_____ 3. Más de 25_____							
33.	Facultad: _____							
34.	Programa: _____							
35.	Semestre: _____							

3.5.2 IMAGEN DEL SITIO

Al estudiar la imagen del Restaurante “La Venada” de la Univerisdad Surcolombiana debemos recurrir a la percepción que tienen los estudiantes de él. En dicha percepción se involucran los SENTIDOS, órganos del ser humano que reciben los estímulos y la información del mundo exterior, razón por la cual la percepción de la imagen de determinado sitio está directamente ligada a como se ve, como huele, como se escucha, pero además está vinculada a su bagaje personal y cultural; así el individuo capta la realidad.

De acuerdo a esto relacionamos dicha percepción a la medición de la calidad del servicio presentada por (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, 1988) en su modelo SERVQUAL y en las dimensiones que allí describen.



Figura 3: Imagen del Sitio del Restaurante la Venada de la Universidad Surcolombiana sede Central

3.5.3 CALIDAD DEL SERVICIO

Tal como describimos anteriormente el servicio prestado por el Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana Sede Central fue valorado a través de la escala Likert de cinco puntos a los aspectos desarrollados en los estudios realizados por Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988),: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Con estos mismos aspectos realizamos el diseño de los instrumentos que aplicamos para evaluar la percepción acerca del sitio mencionado.

Tangibilidad. Indica la percepción que tienen los estudiantes sobre la presentación de instalaciones físicas, de equipos, de personal del Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana Sede Central ; y se evalúa mediante las afirmaciones:

- * Las instalaciones del restaurante son atractivas
- * Las instalaciones del restaurante son aseadas
- * Las mesas y sillas del restaurante son cómodas
- * Los platos, vasos, cubiertos están en buen estado
- * Los platos, vasos, cubiertos están limpios
- * Los alimentos que se ofrecen son de calidad
- * Los alimentos tienen buena presentación
- * Los alimentos se sirven en una buena proporción
- * El personal utiliza (gorro, guantes, delantal)
- * El personal está bien presentado

Fiabilidad. Son promesas que hacen los empleados a los estudiantes que reciben el servicio del Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana Sede Central para que sea preferida por estos y se mide por las variables:

- * El restaurante me ha prestado bien el servicio desde la primera vez
- * Los alimentos son servidos con la temperatura, cocción y sabor adecuados
- * El restaurante ofrece variedad de menús
- * Los empleados informan el tiempo de prestación del servicio
- * Es fácil pagar en el restaurante

Empatía. Es atender en forma agradable a los estudiantes que reciben el servicio del Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana Sede Central y se califica por las afirmaciones:

- * En el restaurante me prestan una buena atención
- * El trato del personal es respetuoso
- * El personal siempre está con una sonrisa
- * El ambiente que hay en el restaurante me hace sentir cómodo(a)
- * El restaurante ofrece horarios accesibles para los estudiantes

Capacidad de respuesta. Es la disposición de los empleados del Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana Sede Central, para atender las siguientes solicitudes de los consumidores:

- * El restaurante ofrece un servicio oportuno
- * El personal nunca está demasiado ocupado para responder mis inquietudes
- * Si se me presenta algún problema con los alimentos el personal me ayuda a resolverlo
- * El tiempo de atención es rápido

- * El personal del restaurante es suficiente para la atención de estudiantes

Seguridad. Son los conocimientos y la capacidad explicativa que tienen los empleados del Restaurante “La Venada” en la Universidad Surcolombiana Sede Central, para atender las siguientes inquietudes de los clientes:

- * El personal del restaurante está capacitado para la atención
- * Si hago una petición el personal del restaurante me la atiende
- * El manejo de los alimentos por parte del personal me inspira seguridad
- * Confío en los alimentos que consumo dentro del restaurante
- * Me siento tranquilo y seguro dentro del restaurante

3.5.4 FUENTES

Como fuente primaria tuvimos en cuenta a los estudiantes que reciben el servicio de restaurante en la Universidad Surcolombiana, mediante observación y escogencia de manera aleatoria a los que iban a responder la encuesta para evaluar la percepción.

Como fuentes secundarias se acudió a trabajos realizados en la Universidad frente a la prestación del servicio, investigaciones realizadas en Universidades extranjeras sobre Comedores Universitarios e Investigaciones realizadas en el Departamento frente a otros sectores (Turismo) y su imagen y calidad.

3.5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de la presente investigación viene dada por los estudiantes que reciben el servicio del Restaurante “La Venada” en la Universidad Surcolombiana Sede Central.

Teniendo como fuente la Oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Surcolombiana obtuvimos la población atendida en el Restaurante “La Venada en los años 2016, 2017 y 2018 discriminadas por Facultades y sus respectivos programas tal como se puede evidenciar en la Tabla 2: Cobertura restaruntate estudiantil sede central 2016 a 2018-1:

Tabla 2.

Cobertura restaurante estudiantil sede central 2016 a 2018-1

FACULTAD CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES			
	2.016	2.017	2.018
FISICA	199	238	247
MATEMÁTICA APLICADA	278	309	285
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS			
CIENCIAS POLÍTICAS	34	325	323
DERECHO	66	740	519
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS			
COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO	202	203	209
PSICOLOGÍA	478	529	406
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION			
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	554	862	964
CONTADURIA PUBLICA	627	852	1.012
ECONOMÍA	277	338	371
TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA	87	75	15
FACULTAD DE EDUCACIÓN			
LICENCIATURA CIENCIAS NATURALES: FISICA, QUIMICA Y BIOLOGIA	326	420	224
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL	139	172	175
LICENCIATURA EDUCACIÓN FÍSICA. RECREACIÓN Y DEPORTES.	455	348	284
LICENCIATURA EN INGLÉS	326	420	224
LICENCIATURA EN LENGUA CASTELLANA	162	351	177
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	278	309	285
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	328	383	230
FACULTAD DE INGENIERÍA			
INGENIERÍA AGRÍCOLA	794	547	505
INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	0	80	138
INGENIERÍA CIVIL	167	234	272
INGENIERÍA DE PETRÓLEOS	441	385	277
INGENIERÍA DE SOFTWARE	211	284	287
INGENIERÍA ELECTRÓNICA	397	388	378
TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	172	199	209
TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES	186	167	123
FACULTAD DE SALUD			
ENFERMERÍA	105	118	137
MEDICINA	128	165	106

Fuente: Oficina de Bienestar Universitario Universidad Surcolombiana

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" ó sea el número total de casos esperados ó que ha habido en años anteriores (Por ejemplo, en el año 2009), para eso deben revisar los datos estadísticos del Departamento de Pediatría.

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

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

Donde:

- N = Total de la población
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

El tamaño de la muestra fue de 368 encuestas que da un margen del 95% de confianza y nivel de error del 4.5%. Por cuestiones de tiempo se realizó una prueba piloto de 78 instrumentos que fueron aplicados en los meses de agosto y septiembre de 2018.





Figura 4: Población encuestada para la Investigación en el Restaurante la Venada de la Universidad Surcolombiana sede Central

3.6 ADMINISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del proyecto se contará con la asesoría del Dr. Elías Ramírez. Para la revisión bibliográfica se cuenta con todos los recursos de la biblioteca de la universidad Surcolombiana, revistas electrónicas y bases de datos de libre acceso. El proyecto será supervisado por el director quien semanalmente se encargará de hacer sugerencias y correctivos. Su valiosa asesoría permitirá terminar a tiempo y con éxito el estudio.

Diseño del proyecto: En las dos semanas que están programadas para realizar esta etapa se escogerá los contenidos y temas que se pretende llegar.

Investigación preliminar: Aquí se retomará bibliografía necesaria para la investigación del problema, se dispondrá para programar jornadas para realizar el estudio.

Diseño de instrumentos: Durante este periodo se construirán las diferentes herramientas que se utilizarán en la investigación.

Recolección de la información de campo: se visitará la Universidad Surcolombiana (Dependencias) con el fin de observar el proceso de atención. También se realizarán las entrevistas a los estudiantes.

Análisis de la información recopilada: El resultado de la recolección de la información será sometida a tabulación en un software que realizará el respectivo cruce de variables, construcción de gráficos para luego realizar su análisis y determinar que tanto influyen las variables frente a la percepción del estudiante cuando recibe la atención.

Redacción de la investigación: se conformará el contenido del trabajo, apoyado en la asesoría del tutor quien determinará si es correcta la forma y el contenido.

Presentación del proyecto de grado: en esta última etapa se dará a conocer el resultado de la investigación y los beneficios de la misma.

3.7 DISEÑO Y DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

Teóricamente nos basaremos en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, los servicios poseen características especiales, las cuales son tomadas en consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), estas características son integradas en 5 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación:

Tabla 3.

Dimensiones de la calidad según el modelo SERVQUAL

Dimensión	Significado
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía	Atención individualizada al cliente

3.8 CARÁCTERÍSTICAS DE LA PERSONA ENCUESTADA

La característica de la persona encuestada se describe en la Tabla 4. Donde se relacionan variables como edad, genero, facultad y semestre

Tabla 4.
Característica de la persona encuestada

Edad:		Género:		Facultad:							
Rango de Edad	X	Genero	X	facultad	x						
De 15 a 20 años		Femenino		Economía y Admón							
De 20 a 25 años		Masculino		Ingeniería							
Más de 25 años		Otro		Salud							
				Ciencias Exactas							
				Ciencias Sociales							
				Educación							
				Ciencias Jurídicas							
Semestre:											
1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTUDIANTES

4.1.1 GÉNERO

El género de los estudiantes que reciben el servicio del Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana Sede Central: hombres, 65.38% y mujeres, 34.62%. Como se evidencia en la Tabla 5.

Tabla 5.

Servicio recibido en el restaurante la venada por género.

Código	Significado	Frecuencias	%
1	MASCULINO	51	65,38
2	FEMENINO	27	34,62
3	OTRO		0,00
	Total frecuencias	78	100,00

La distribución de la muestra por géneros que respondieron la encuesta nos muestra que la mayoría de las personas (65,3%) pertenecen al género masculino, mientras que la menor parte (34,6%) corresponden al género femenino; ninguna de las personas que respondieron la encuesta respondieron pertenecer al género de otro.

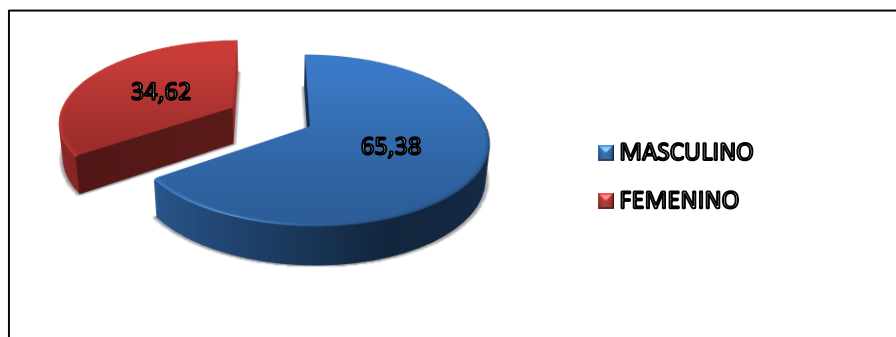


Figura 5: Distribución de muestra por género del servicio recibido en el restaurante la venada.

4.1.2 RANGO DE EDAD

La distribución porcentual por edad de los estudiantes que reciben el servicio del Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana Sede Central es: entre 15 y 20, 75.64%; entre 20 y 25, 21.79% y más de 25 años, 2.56%. Como se evidencia en la tabla 6.

Tabla 6.

Servicio recibido en el restaurante la venada por edad.

Código	Significado	Frecuencias	%
1	De 15 a 20 años	59	75,64
2	De 20 a 25 años	17	21,79
3	Más de 25 años	2	2,56
	Total frecuencias	78	100,00

Dentro de las personas encuestadas, la mayoría (75,6%) respondió tener entre 15 y 20 años, una segunda mayor cantidad de personas (21,7%) respondió estar entre los rangos de edad de 20 a 25 años y la menor parte de los encuestados (2,5%) respondieron tener más de 25 años; estos resultados se encuentran dentro de lo esperado, pues el promedio de edad de los estudiantes (en su mayoría) se encuentra entre los 15 y 20 años, muy pocas personas dentro de la población estudiantil se encuentra superando los 25 años.

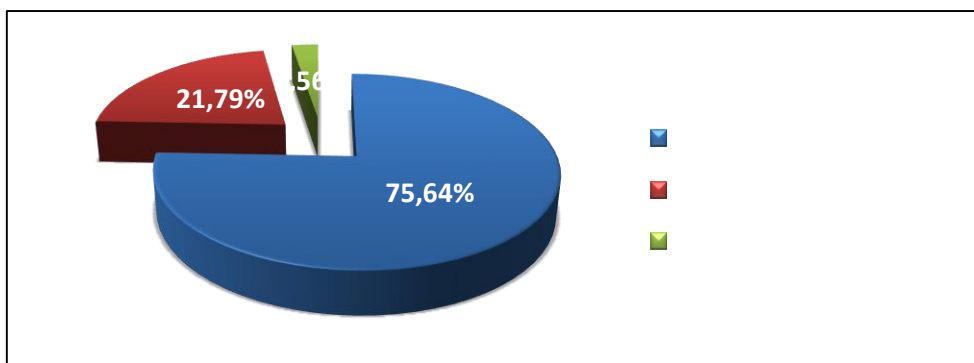


Figura 6: Distribución de muestra por edad del servicio recibido en el restaurante la venada.

4.1.3 FACULTAD

Los estudiantes entrevistados que más usan el servicio principalmente se encuentran matriculados en las facultades de: INGENIERÍA, EDUCACIÓN, ECONOMÍA Y ADMÓN Y CIENCIAS EXACTAS, como se puede evidenciar en la Tabla 7.

Tabla 7.
Servicio recibido en el restaurante la venada por Facultad.

FACULTAD	CANTIDAD
CIENC. EXA.	5
CIENC. SOC.	1
ECONOMIA	8
EDUCACION	27
INGENIERIA	33
JURIDICA	3
SALUD	1
TOTAL	78

La mayoría de las personas que respondieron la encuesta pertenece a la facultad de ingeniería (42,3%), mientras que la segunda mayor cantidad que respondieron la encuesta pertenece a la facultad de educación (34,6%), seguidos en un tercer lugar por los estudiantes de la facultad de economía (10,2%); entre estas tres facultades está el 87,1% de los encuestados, lo que indica que los esfuerzos y acciones que se quieran desarrollar en la cafetería de la universidad pueden ser concertados con los estudiantes de esas facultades, así mismo se debe indagar del porqué los estudiantes de las demás facultades visitan la cafetería en menor proporción (12,9%).

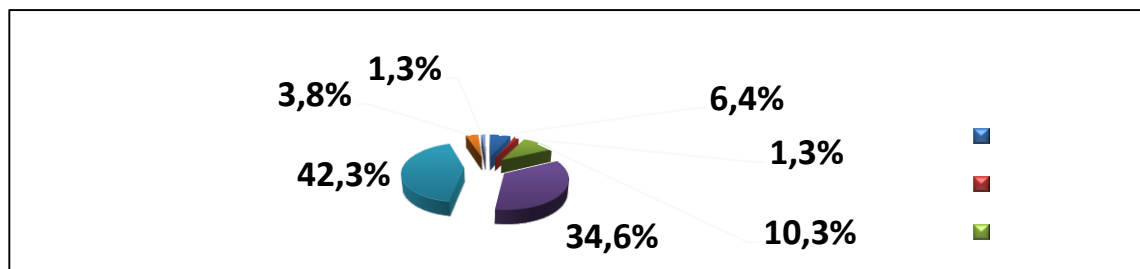


Figura 7: Distribución de muestra por Facultad del servicio recibido en el restaurante la venada.

4.1.4 PROGRAMA

El Programa que más cursan los estudiantes que reciben el servicio del Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana Sede Central está distribuida de la siguiente manera:

Tabla 8.

Servicio recibido en el restaurante la venada por Programa.

PROGRAMA	ADMON EMP.	AGRICOLA	AGROINDUST	CIENCIAS NAT	CIVIL	CONTADURIA	DERECHO	EDUC. FISICA	EDUC. INFANT	ELECTRONICA	FISICA	ING. SOFTW	LIC. CASTELL	LIC. MATEM.	MEDICINA	PSICOLOGIA	TEC. OBRAS C	TEC. SOFTW	TOTAL
CANTIDAD	3	3	7	4	4	5	3	6	2	10	5	2	3	12	1	1	5	2	78
%	3,8	3,8	9	5,1	5,1	6,4	3,8	7,7	2,6	12,8	6,4	2,6	3,8	15,4	1,3	1,3	6,4	2,6	

La distribución porcentual de los estudiantes que respondieron la encuesta en referencia a los programas de formación, es muy similar, solamente se destacan levemente los programas de electrónica (12,8%) y licenciatura en matemáticas (15,4%); esta distribución de los resultados permite ver que las personas que visitan la cafetería de la universidad, no pertenecen a una carrera específica.

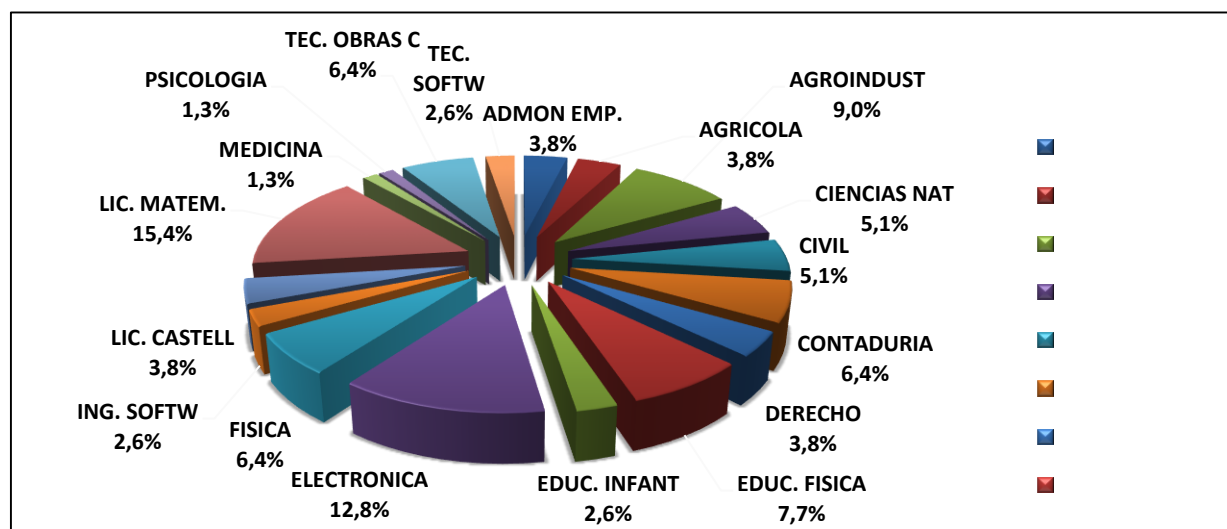


Figura 8: Distribución de muestra por Programa del servicio recibido en el restaurante la venada.

4.1.5 SEMESTRE

El semestre que cursan los estudiantes que reciben el servicio del Restaurante “La Venada” de la Universidad Surcolombiana Sede Central está distribuida de la siguiente manera: (1°) 25.64%; (2°) 24.36%. (3°) 11.54%, (4°) 16.67%; (5°)7.69%,(6°)2.56%,(7°)6.41%;(8°)2.56%,(9°)1.28%,(10°)1.28%, El semestre (11° y 12 °) no tuvieron representación.

Tabla 9.

Servicio recibido en el restaurante la venada por Semestre.

Código	Significado	Frecuencias	%
1	1	20	25,64
2	2	19	24,36
3	3	9	11,54
4	4	13	16,67
5	5	6	7,69
6	6	2	2,56
7	7	5	6,41
8	8	2	2,56
9	9	1	1,28
10	10	1	1,28
11	11		0,00
12	12		0,00
	Total frecuencias	78	100,00

Dentro de los resultados encontrados para las personas que respondieron la encuesta, se encuentra que la mayoría pertenece a los cuatro primeros semestres (primer semestre 25,6%; segundo semestre 24,3 tercer semestre 11,5 y cuarto semestre 16,6%) el 78% de la población encuestada se encuentra dentro de esos semestres, mientras que solamente el

22% de las personas que respondieron la encuesta se encuentra del quinto semestre en adelante; estos resultados son importantes pues demuestra que los estudiantes que más visitan la cafetería de la universidad, pertenece a los cuatro primeros semestres de la formación, por lo que se debe hacer un esfuerzo mayor en esa población, así como también se puede indagar sobre el porqué los estudiantes de los semestres superiores no la visitan.

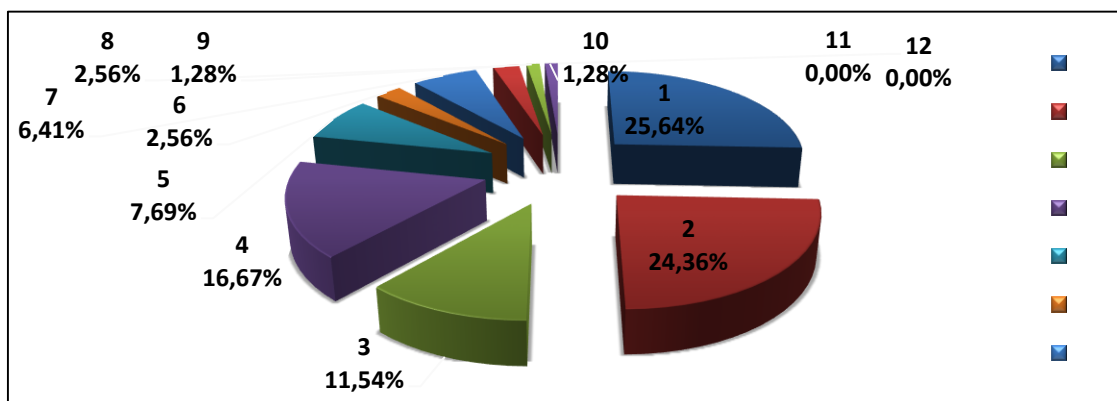


Figura 9: Distribución de muestra por Semestre del servicio recibido en el restaurante la venada.

4.2 ANÁLISIS CRUZADO DE VARIABLES (TABULACIÓN CRUZADA DE FRECUENCIAS)

4.2.1 Instalaciones Vs Semestre

Las instalaciones del restaurante son atractivas		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	14	17,95	3	15	1	5,26	3	33,33	3	23,08	1	16,67	0	0	1	20	1	50	1	100	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	40	51,28	8	40	13	68,42	3	33,33	9	69,23	4	66,67	0	0	3	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	18	23,08	6	30	5	26,32	3	33,33	1	7,69	0	0	1	50	0	0	1	50	0	0	1	100	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	3	3,85	1	5	0	0	0	0	0	0	1	16,67	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 46,8921 (p = 0,3547)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre lo atractivo de las instalaciones del restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (51.28%) respondieron no tener ninguna postura sobre este aspecto, es decir no estuvieron ni en acuerdo ni en desacuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2, 3, 4 y 5 (40, 68.4, 33.3, 69.2 y 66.6% respectivamente) tuvieron esa postura de indiferencia sobre ese aspecto; no obstante la aparente mayoría de las respuestas sobre esa indiferencia de los estudiantes sobre la percepción de lo atractivo de las instalaciones, al realizar la prueba de chi², en donde el valor de p se encuentra por encima del 5% (p= 35,4%), indica que esa distribución no es significativa; por lo tanto se afirma que el semestre no explica la percepción de los estudiantes sobre lo atractivo de las instalaciones del restaurante de la universidad.

4.2.2 Aseo Vs Semestre

Las instalaciones del restaurante son aseadas		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	0	0	0	0	0	0	1	7,69	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	8	10,26	2	10	0	0	1	11,11	3	23,08	1	16,67	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	27	34,62	5	25,00	6	31,58	4	44,44	6	46,15	2	33,33	0	0	1	20	1	50	1	100	1	100	0	0	0	0
4	De Acuerdo	36	46,15	10	50	13	68,42	4	44,44	3	23,08	1	16,67	1	50	3	60	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	3	15,00	0	0	0	0	0	0	2	33,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Jl cuadrado con 44 grados de libertad = 40,3347 (p = 0,6295)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si las instalaciones del restaurante son aseadas en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (46.1%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; además se encontró que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1 y 2 (50 y 68% respectivamente), respondieron estar de acuerdo con la afirmación que las instalaciones del restaurante son aseadas, mientras que la mayoría de los estudiantes de 4to semestre (46,1%) respondió que le era indiferente este aspecto; no obstante las diferencias de percepción encontrada en las respuestas de los estudiantes sobre la percepción del aseo de las instalaciones, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p se encuentra por encima del 5% ($p = 62,9\%$), lo que indica que esas diferencias en la percepción no son significativas; por lo tanto se afirma que la el semestre no explica la percepción de los estudiantes sobre si las instalaciones del restaurante son aseadas.

4.2.3 Comodidad del Restaurante Vs Semestre

Las mesas y sillas del restaurante son cómodas		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	14	17,95	2	10	3	15,79	1	11,11	5	38,46	1	16,67	0	0	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,64	2	10	4	21,05	3	33,33	4	30,77	3	50	1	50	1	20	1	50	1	100	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	38	48,72	13	65,00	12	63,16	4	44,44	4	30,77	1	16,67	1	50	1	20	1	50	0	0	1	100	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	4	5,13	1	5,00	0	0	1	11,11	0	0	1	16,67	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 31,6932 (p = 0,9172)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si las mesas del restaurante son cómodas en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (48,7%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2 y 3 (65, 63.1 y 44.4%) respondieron estar de acuerdo con la afirmación, sin embargo la mayoría de los estudiantes de 4to semestre (38.4%) respondió estar en desacuerdo y la mayoría de los estudiantes de 5to semestre (50%) no presentaron ninguna postura sobre ese respecto o dijeron no estar de acuerdo ni en desacuerdo; no obstante las diferencias encontradas sobre la percepción de la comodidad de las sillas y las mesas en el restaurante de acuerdo al semestre del estudiante, al realizar la prueba de chi², en donde el valor de p se encuentra por encima del 5% (p= 91,7%), se logra afirmar que el semestre no explica la percepción de los estudiantes sobre la comodidad de las mesas y las sillas en el restaurante de la universidad.

4.2.4 Presentación platos, vasos, cubiertos Vs Semestre cursad

Los platos, vasos, cubiertos están en buen estado		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	1	1,28	0	0	0	0	0	0	1	7,69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	8	10,26	4	20	1	5,26	0	0	1	7,69	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	15	19,23	0	0	5	26,32	1	11,11	6	46,15	1	16,67	0	0	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	42	53,85	13	65,00	10	52,63	5	55,56	5	38,46	4	66,67	2	100	1	20	1	50	1	100	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	12	15,38	3	15,00	3	15,79	3	33,33	0	0	1	16,67	0	0	1	20	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 39,7682 (p = 0,6535)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre el buen estado de los platos vasos y cubiertos del restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (53,8%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 9 (65, 52.6, 55.3, 38.4, 66.6, 100 y 100% respectivamente) respondieron estar de acuerdo con la afirmación sobre el buen estado del los platos, vasos y cubiertos dela cafetería, tan solo el total de estudiantes (1) del 10° semestre, respondieron estar en desacuerdo con esa afirmación; no obstante la aparente mayoría de las respuestas sobre el buen estado de los platos vasos y cubiertos de la cafetería, al realizar la prueba de chi2, en donde el valor de p se encuentra por encima del 5% (p= 65,3%), indicando que esa mayoría no es significativa; por lo tanto se afirma que el semestre no explica la percepción de los estudiantes sobre si los vasos y cubiertos están en buen estado en las instalaciones del restaurante de la universidad.

4.2.5 Limpieza de platos, vasos, cubiertos Vs Semestre

Los platos, vasos, cubiertos están limpios		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	0	0	0	0	0	0	1	7,69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	6	7,69	1	5,00	0	0	0	0	2	15,38	1	16,67	1	50	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,64	3	15,00	4	21,05	1	11,11	7	53,85	1	16,67	1	50	1	20	1	50	1	100	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	39	50	14	70	12	63,16	5	55,56	2	15,38	2	33,33	0	0	3	60	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	11	14,10	2	10	3	15,79	3	33,33	1	7,69	2	33,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 73,3220 (p = 0,0036)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre el si los platos vasos y cubiertos del restaurante están limpios en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (50%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2, 3, 5 y 7 (70, 63.1, 55.5, 33.3 y 60% respectivamente) respondieron estar de acuerdo con la afirmación, por otro lado la mayoría de los semestres 4 y 9 (53.8 y 100%) no tener una posición sobre esto al responder no estar de acuerdo ni en desacuerdo, eso mientras que el total de estudiantes (1) del 10° semestre, respondieron estar totalmente en desacuerdo con esa afirmación; no obstante la aparente mayoría de las respuestas sobre el la percepción de limpieza de los platos vasos y cubiertos de la cafetería, al realizar la prueba de χ^2 , en donde el valor de p se encuentra por debajo del 5% ($p = 0,36\%$), indica que se encuentra una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el semestre puede explicar la percepción de los estudiantes sobre si los vasos y cubiertos están limpios en las instalaciones del restaurante de la universidad.

Esta relación puede deberse que entre más altos están los estudiantes en su proceso de formación, mayor atención prestan a los detalles (por ejemplo) de limpieza de los utensilios que utilizan para comer; se podría hacer una evaluación del estado de limpieza del menaje en el restaurante, con el fin de confirmar esta especulación sobre el resultado de esta encuesta.

4.2.6 Calidad de los alimentos Vs Semestre

Los alimentos que se ofrecen son de calidad		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	16	20,51	1	5,00	3	15,79	3	33,33	5	38,46	0	0	1	50	0	0	1	50	1	100	1	100	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	27	34,62	7	35,00	9	47,37	2	22,22	5	38,46	3	50	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	De Acuerdo	27	34,62	9	45,00	5	26,32	4	44,44	3	23,08	3	50	0	0	2	40	1	50	0	0	0	0	0	0	0	
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	3	15,00	2	10,53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 59,4022 (p = 0,0604)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los alimentos ofrecidos en el restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (en iguales proporciones) respondieron estar de acuerdo y no tener ninguna postura sobre el tema en particular (34,6 y 34,6% respectivamente); se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1 y 3 (45 y 44,4% respectivamente) respondieron estar de acuerdo con la afirmación, por otro lado la mayoría de los estudiantes de los semestres 2 y 4 (47,3 y 38,4% respectivamente) respondieron no tener una postura definida sobre el tema, mientras que la mayoría de los estudiantes de los semestres 7, 9 y 10 (40, 100 y 100% respectivamente) respondieron estar en desacuerdo con

esa afirmación; al realizar la prueba de χ^2 , en donde el valor de p se encontró por encima del 5% ($p = 6\%$) indicando que esas diferencias apenas si no son significativas; se afirma que el semestre no alcanza a explicar la percepción de los estudiantes sobre la buena calidad de los alimentos que sirven en el restaurante de la universidad.

4.2.7 Presentación de los alimentos Vs Semestre

Los alimentos tienen buena presentación		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	6	7,69	2	10	0	0	0	0	3	23,08	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	12	15,38	0	0	2	10,53	2	22,22	3	23,08	2	33,33	1	50	1	20	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	28	35,90	8	40	8	42,11	3	33,33	3	23,08	2	33,33	1	50	1	20	1	50	0	0	1	100	0	0	0	0
4	De Acuerdo	27	34,62	8	40	8	42,11	3	33,33	4	30,77	2	33,33	0	0	1	20	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	2	10	1	5,26	1	11,11	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 29,5008 ($p = 0,9540$)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la buena presentación de los alimentos servidos en el restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (35,9%) respondieron que les es indiferente este aspecto al decir que no están de acuerdo ni en desacuerdo con esa afirmación, sin embargo muy seguida de esa mayoría se encontró que otra gran proporción de estudiantes (34,6%) respondió estar de acuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1 y 3 en igualdad de proporciones (40 y 33,3% respectivamente) respondieron estar de acuerdo y ser indiferentes con la afirmación sobre el buen la buena presentación de los alimentos, de la cafetería, tan solo el total de estudiantes (1) del 9° semestre, respondieron estar en desacuerdo con esa afirmación; no obstante la distribución tan dispersa de las mayorías de las respuestas sobre la buena presentación de los alimentos en la cafetería, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p se encuentra por encima del 5% ($p = 95,4\%$), indicando esto que las diferencias entre las respuestas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica la

percepción de los estudiantes sobre la presentación de los alimentos en las instalaciones del restaurante de la universidad.

4.2.8 Proporción de alimentos Vs Semestre



Los alimentos se sirven en una buena proporción		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	11	14,10	2	10	3	15,79	2	22,22	3	23,08	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	17	21,79	3	15,00	3	15,79	1	11,11	6	46,15	2	33,33	0	0	1	20	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	31	39,74	12	60	9	47,37	2	22,22	1	7,69	2	33,33	1	50	3	60	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	17	21,79	3	15,00	3	15,79	3	33,33	3	23,08	2	33,33	1	50	0	0	0	0	1	100	1	100	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	2	2,56	0	0	1	5,26	1	11,11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 31,7755 (p = 0,9155)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la proporción de los alimentos que sirven en el restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (39,7%) respondieron no estar en acuerdo ni en desacuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2 y 7 (60, 47.3 y 60% respectivamente) respondieron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, la mayoría de los estudiantes del 4to semestre respondieron estar en desacuerdo con esa afirmación y tan solo la mayoría de los estudiantes de los semestre 3, 9 y 10 (33, 100 y 100%) respondieron estar de acuerdo con la afirmación sobre si la porción de los alimentos servidos era buena; no obstante la diversidad de resultados, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p se encuentra por encima del 5% (p= 91,5%), indicando que esas diferencias no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica la percepción de los

estudiantes sobre si la porción de los alimentos que sirven es buena en el restaurante de la universidad.

4.2.9 Uso de Gorro, Guantes , delantal personal Vs Semestre

El personal tiene buena presentación (gorro, guantes, delantal)		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
2	En Desacuerdo	3	3,85	1	5,00	1	5,26	0	0	0	0	0	0	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	8	10,26	1	5,00	1	5,26	1	11,11	3	23,08	0	0	0	0	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	34	43,59	9	45,00	6	31,58	4	44,44	6	46,15	3	50	0	0	2	40	2	100	1	100	1	100	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	33	42,31	9	45,00	11	57,89	4	44,44	4	30,77	3	50	1	50	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 29,7611 (p = 0,9504)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la buena presentación del personal del restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (43,5%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación, seguidas de las personas que respondieron estar totalmente de acuerdo (42,3%); se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de todos los semestres respondieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación sobre la buena presentación del personal de la cafetería, tan solo algunos de los estudiantes encuestados de los semestres 6 y 7 (50 y 40%respectivamente) respondieron estar en desacuerdo y ser indiferentes con esa afirmación; no obstante las diferencias encontradas en las respuestas, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 95%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto

se afirma que el semestre no explica la percepción de los estudiantes sobre la buena presentación del personal del restaurante de la universidad.

4.2.10 Personal buena presentación Vs Semestre



El personal tiene apariencia limpia		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
2	En Desacuerdo	1	1,28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	12	15,38	3	15,00	2	10,53	1	11,11	5	38,46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	37	47,44	9	45,00	8	42,11	5	55,56	7	53,85	3	50	1	50	2	40	1	50	1	100	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	28	35,90	8	40	9	47,37	3	33,33	1	7,69	3	50	1	50	2	40	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

χ^2 cuadrado con 44 grados de libertad = 33,1042 (p = 0,8852)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si el personal de la cafetería tienen una apariencia limpia, se encontró que la mayoría de los encuestados (47,4%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación, seguidas de las personas que respondieron estar totalmente de acuerdo (35,9%); se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de casi todos los semestres (excepto el 10° semestre) respondieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación sobre que el personal de la cafetería tiene una apariencia limpia, tan el alumno del 10° semestre expreso ser indiferente con esa afirmación; no obstante las diferencias encontradas en las respuestas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 88,5%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica la percepción de los estudiantes sobre la apariencia limpia del personal del restaurante de la universidad.

4.2.11 Prestación primera vez Vs Semestre

El restaurante me ha prestado bien el servicio desde la primera vez		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	0	0	0	0	0	0	1	7,69	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	5	6,41	1	5,00	0	0	0	0	1	7,69	0	0	1	50	0	0	1	50	1	100	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	18	23,08	1	5,00	6	31,58	1	11,11	6	46,15	1	16,67	1	50	0	0	1	50	0	0	1	100	0	0	0	0
4	De Acuerdo	29	37,18	9	45,00	8	42,11	4	44,44	4	30,77	2	33,33	0	0	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	24	30,77	9	45,00	5	26,32	4	44,44	1	7,69	3	50	0	0	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 59,2089 (p = 0,0625)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si el restaurante le ha prestado bien el servicio desde la primera vez en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (37.1%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación, seguidas de las personas que respondieron estar totalmente de acuerdo (30.7%); se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2, 3 y 5, respondieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación (45, 42, 44 y 50% respectivamente) sobre la buena prestación del servicio en el restaurante de la universidad, sin embargo los estudiantes de los semestres 5 y 10, expresaron ser indiferentes para esta afirmación, por el contrario el único estudiante encuestado del 9° semestre, expresó estar en desacuerdo con esa afirmación; no obstante las diferencias encontradas en las respuestas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está ligeramente por encima del 5% ($p = 6,2\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica en su totalidad la percepción de los estudiantes sobre el buen servicio prestado por el personal del restaurante de la universidad desde su primera experiencia de servicio.

4.2.12 Temperatura alimentos Vs Semestre

Los alimentos son servidos con la temperatura, cocción y sabor adecuados		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	1	1,28	0	0	0	0	0	0	1	7,69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	13	16,67	0	0	3	15,79	1	11,11	5	38,46	0	0	1	50	1	20	0	0	1	100	1	100	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	32	41,03	9	45,00	6	31,58	3	33,33	4	30,77	4	66,67	1	50	3	60	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	23	29,49	5	25,00	10	52,63	4	44,44	2	15,38	1	16,67	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	9	11,54	6	30	0	0	1	11,11	1	7,69	1	16,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 45,2344 (p = 0,4202)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si los alimentos son servidos a la temperatura, cocción y sabor adecuados, en el restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (41%) respondieron que les es indiferente; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 4, 5, 6, 7 y 10, respondieron que les era indiferente esa afirmación (45, 30, 66.6, 50, 60 y 100% respectivamente), la mayoría de las personas encuestadas de los semestres 2 y 3 se mostraron de acuerdo con la afirmación (52 y 44% y tan solo los dos estudiantes que se encuestaron de los semestres 9 y 10, se mostraron en desacuerdo con esa afirmación (100% respectivamente); no obstante las diferencias encontradas en las respuestas, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 42%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia a la pregunta sobre si la temperatura, la cocción y el sabor de los alimentos es la adecuada en el restaurante de la universidad.

4.2.13 Variedad de Menús Vs Semestre

El restaurante ofrece variedad de menús		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	4	5,13	0	0	0	0	1	11,11	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	1	100	1	100	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	11	14,10	2	10	2	10,53	2	22,22	2	15,38	0	0	1	50	1	20	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	22	28,21	7	35,00	3	15,79	2	22,22	8	61,54	1	16,67	0	0	0	0	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	32	41,03	7	35,00	12	63,16	3	33,33	2	15,38	4	66,67	1	50	3	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	9	11,54	4	20	2	10,53	1	11,11	1	7,69	1	16,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 67,1511 (p = 0,0139)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción sobre la variedad del menú del restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (41%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestre 1, 2, 3, 5, 6 y 7 respondieron estar de acuerdo con la afirmación (35, 63, 33, 66, 50 y 60% respectivamente), también se encontró que la mayoría de los estudiantes del 4° semestre (66%) dijeron que les era indiferente esta afirmación y por el contrario la mayoría de los estudiantes de los semestres 8, 9 y 10 (50, 100 y 100% respectivamente) respondieron están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación inicial; según las diferencias encontradas en las respuestas y al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por debajo del 5% ($p = 1.39\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre puede explicar la percepción de los estudiantes sobre variedad de los menús ofrecidos en el restaurante de la universidad.

Se puede entonces realizar una profundización en el estudio de las preferencias de los menús de la cafetería teniendo en cuenta los semestres de los estudiantes encuestados,

esto con el fin de llegar a plantear una mayor y más adecuada oferta de menús que tengan en cuenta la totalidad de gustos y preferencias de los alumnos por cada semestre y de esa forma aumentar el número de ventas del restaurante.

4.2.14 Información tiempo de servicio Vs Semestre

Los empleados informan cuanto tiempo se demora el servicio de restaurante		Total muestra		Indique que semestre																								
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	
1	Totalmente en Desacuerdo	6	7,69	2	10	1	5,26	1	11,11	1	7,69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	
2	En Desacuerdo	8	10,26	0	0	1	5,26	2	22,22	2	15,38	1	16,67	0	0	0	0	1	50	1	100	0	0	0	0	0	0	
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	21	26,92	7	35,00	5	26,32	0	0	3	23,08	4	66,67	1	50	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	De Acuerdo	31	39,74	5	25,00	10	52,63	5	55,56	6	46,15	0	0	1	50	3	60	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	Totalmente de Acuerdo	12	15,38	6	30	2	10,53	1	11,11	1	7,69	1	16,67	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100	0

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 47,9526 (p = 0,3156)

Arial 9

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los empleados informan cuanto tiempo se demora el servicio, en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (39,7%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 2, 3, 4, 6, 7 y 8 respondieron estar de acuerdo con la afirmación (52, 55, 46, 50, 60 y 50% respectivamente), también se encontró que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1 y 5 (35 y 66%respectivamnte) dijeron que les era indiferente esta afirmación, por el contrario la mayoría de los estudiantes de los semestres 9 y 10 (50 y 100% respectivamente) respondieron que están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación inicial; sin embargo y pese a las diferencias encontradas en las respuestas y al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 31,5%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no

explicar el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los empleados del restaurante informan cuanto tiempo se demora el servicio del restaurante.

4.2.15 Pago ficha Vs Semestre

No se presenta ningún error cuando quiero comprar mi ficha		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	8	10,26	1	5,00	2	10,53	2	22,22	1	7,69	0	0	1	50	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	14	17,95	3	15,00	2	10,53	0	0	4	30,77	1	16,67	1	50	2	40	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	22	28,21	4	20	7	36,84	1	11,11	3	23,08	3	50	0	0	1	20	2	100	1	100	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	24	30,77	9	45,00	5	26,32	4	44,44	3	23,08	2	33,33	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	10	12,82	3	15,00	3	15,79	2	22,22	2	15,38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 33,5752 (p = 0,8731)

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 33,5752 (p = 0,8731)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que a los estudiantes no se les presenta ningún error al momento de comprar la ficha en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (30,7%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, y 3 respondieron estar de acuerdo con la afirmación (44 y 45% respectivamente), también se encontró que la mayoría de los estudiantes de los semestres 2, 5, 8, 9 y 10 (36, 50, 100 y 100% respectivamente) dijeron que les era indiferente esta afirmación, por el contrario la mayoría de los estudiantes de los semestres 4, 7 y 10 respondieron que están en desacuerdo (30, 40 y 100% respectivamente) con la afirmación inicial; sin embargo y pese a las diferencias encontradas en las respuestas y al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 87,31%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explicar el grado

de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante no se le presenta ningún error cuando quiere comprar la ficha.

4.2.16 Buena atención Vs Semestre

En el restaurante me prestan una buena atención		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
				Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	1	1,28	0	0	0	0	0	0	1	7,69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	8	10,26	2	10	0	0	0	0	3	23,08	0	0	0	0	1	20	0	0	1	100	1	100	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,64	3	15,00	6	31,58	1	11,11	4	30,77	2	33,33	1	50	1	20	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	41	52,56	13	65,00	12	63,16	7	77,78	4	30,77	2	33,33	1	50	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	8	10,26	2	10	1	5,26	1	11,11	1	7,69	2	33,33	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 45,3390 (p = 0,4159)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los en el restaurante se le presta buena atención al estudiante, en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (52,5%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2, 3, 5, 4, 6 y 7 respondieron estar de acuerdo con la afirmación (52, 65, 63, 77, 30, 50 y 40% respectivamente), también se encontró que la totalidad de los estudiantes del 8° semestre (2 estudiantes) dijeron que les era indiferente esta afirmación, por el contrario el total de los estudiantes de los semestres 9 y 10 (2 estudiantes) respondieron que están en desacuerdo con la afirmación inicial (100% respectivamente); sin embargo y pese a las diferencias encontradas en las respuestas y al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 41,5%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son

significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explicar el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si a los estudiantes se les presta buena atención.

4.2.17 Personal respetuoso Vs Semestre

El trato del personal con los estudiantes es respetuoso		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra
2	En Desacuerdo	5	6,41	1	5,00	0	0	0	0	1	7,69	1	16,67	0	0	1	20	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	12	15,38	1	5,00	3	15,79	0	0	3	23,08	1	16,67	1	50	0	0	2	100	1	100	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	45	57,69	14	70	11	57,89	8	88,89	7	53,85	2	33,33	1	50	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	16	20,51	4	20	5	26,32	1	11,11	2	15,38	2	33,33	0	0	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 46,8368 (p = 0,3568)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que el trato del personal es respetuoso para con los estudiantes en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (57,6%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 respondieron estar de acuerdo con la afirmación (70, 57, 88, 53, 33, 50 y 40% respectivamente), también se encontró que la totalidad de los estudiantes (3 estudiantes) de los semestres 8 y 9 dijeron que les era indiferente esta afirmación, por el contrario el estudiante del 10° semestre encuestado respondió que estaba en desacuerdo con la afirmación inicial; sin embargo y pese a las diferencias encontradas en las respuestas y al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 35,6%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explicar el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si el trato del personal del restaurante es respetuoso con los estudiantes.

4.2.18 Sonrisa Vs Semestre

El personal siempre está con una sonrisa		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	0	0	1	5,26	0	0	1	7,69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	15	19,23	3	15,00	2	10,53	3	33,33	3	23,08	1	16,67	0	0	1	20	1	50	1	100	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	34	43,59	6	30	11	57,89	4	44,44	5	38,46	4	66,67	1	50	2	40	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	21	26,92	9	45,00	4	21,05	2	22,22	3	23,08	1	16,67	1	50	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	2	10	1	5,26	0	0	1	7,69	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 44,6594 (p = 0,4439)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los empleados del restaurante siempre están con una sonrisa en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (43,5%) respondieron ser indiferentes con esa afirmación es decir ni estar de acuerdo ni en desacuerdo; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 (57, 44, 38, 66, 50, 40 y 50% respectivamente) dijeron que les era indiferente esta afirmación, por otro lado la mayoría de los estudiantes del 1° semestre (45%) respondieron estar de acuerdo con la afirmación, también se encontró que el total de los estudiantes de los semestres 9 y 10 (2 estudiantes) respondieron que están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación inicial; sin embargo y pese a las diferencias encontradas en las respuestas y al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 44,3%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explicar el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los empleados del restaurante siempre están con una sonrisa.

4.2.19 Ambiente cómodo Vs Semestre

El ambiente que hay en el restaurante me hace sentir cómodo(a)		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	5	6,41	2	10	0	0	0	0	2	15,38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	6	7,69	0	0	1	5,26	1	11,11	2	15,38	1	16,67	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	34	43,59	8	40	9	47,37	4	44,44	7	53,85	1	16,67	1	50	2	40	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	30	38,46	10	50	9	47,37	4	44,44	1	7,69	3	50	1	50	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	3	3,85	0	0	0	0	0	0	1	7,69	1	16,67	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 52,3349 (p = 0,1819)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la percepción de comodidad de los estudiantes por el ambiente del restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (43,5%) respondieron que esa afirmación les era indiferente, es decir no estaban ni en acuerdo ni en desacuerdo; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 2, 3, 4, 6, 7 y 8 respondieron que les era indiferente esa afirmación (47, 44, 53, 50, 40 y 100% respectivamente), también se encontró que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1 y 5 (50% respectivamente) dijeron estar de acuerdo con la afirmación inicial, mientras que el total de los estudiantes (2 estudiantes) de los semestres 9 y 10 respondieron que están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación inicial; sin embargo y pese a las diferencias encontradas en las respuestas y al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 18,19\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica la percepción de comodidad de los estudiantes por el ambiente del restaurante.

4.2.20 Horario accesible Vs Semestre

El restaurante ofrece horarios accesibles para los estudiantes		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	1	5,00	0	0	1	11,11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	2	2,56	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	16	20,51	3	15,00	6	31,58	3	33,33	3	23,08	0	0	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	41	52,56	11	55,00	8	42,11	1	11,11	9	69,23	4	66,67	1	50	3	60	2	100	1	100	1	100	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	17	21,79	3	15,00	5	26,32	4	44,44	1	7,69	2	33,33	0	0	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 28,5840 (p = 0,9652)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los empleados informan cuanto tiempo se demora el servicio, en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (52,5%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de todos los semestres respondieron estar de acuerdo con la afirmación (52, 55, 42, 44, 69, 66, 50, 60, 100, 100 y 100% respectivamente); sin embargo y pese a esa mayoría en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 96,5\%$), esto indicando que esas pequeñas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los horarios del restaurante es accesible para los estudiantes.

4.2.21 Instalaciones Vs Semestre

El restaurante ofrece un servicio oportuno		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
2	En Desacuerdo	4	5,13	1	5,00	0	0	1	11,11	1	7,69	0	0	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,64	4	20	4	21,05	2	22,22	7	53,85	1	16,67	0	0	0	0	1	50	1	100	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	43	55,13	11	55,00	14	73,68	3	33,33	5	38,46	3	50	1	50	4	80	1	50	0	0	1	100	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	11	14,10	4	20	1	5,26	3	33,33	0	0	2	33,33	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 32,1541 (p = 0,9075)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la forma oportuna en que el restaurante presta el servicio en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (55,1%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 y 10 respondieron estar de acuerdo con la afirmación (55, 73, 33, 50, 50, 80, 50 y 100% respectivamente), tan solo para la mayoría de los estudiantes del 4° y 9° semestre (53 y 100%) les fue indiferente esta afirmación; sin embargo y pese a esa mayoría en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 90,7\%$), esto indicando que esas pequeñas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si el restaurante ofrece un servicio oportuno.

4.2.22 Tiempo demora del servicio Vs Semestre



El personal nunca está demasiado ocupado para responder mis inquietudes		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	0	0	1	5,26	1	11,11	1	7,69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	14	17,95	5	25,00	2	10,53	1	11,11	4	30,77	0	0	1	50	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	39	50	10	50	7	36,84	4	44,44	7	53,85	4	66,67	1	50	2	40	2	100	1	100	1	100	0	0	0	0
4	De Acuerdo	16	20,51	3	15,00	7	36,84	2	22,22	1	7,69	2	33,33	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	6	7,69	2	10	2	10,53	1	11,11	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 20,8700 (p = 0,9988)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los empleados nunca están demasiado ocupados para responder inquietudes en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (50%) respondieron que les era indiferente esa afirmación, es decir que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de todos los semestres respondieron que la afirmación les era indiferente (36, 44, 53, 66, 50, 40, 100, 100 y 100% respectivamente); sin embargo y pese a las respuestas encontradas y al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 99,8%), esto indicando que esas diferencias o similitudes encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los empleados nunca están ocupados para responder inquietudes.

4.2.23 Resolución de empleados Vs Semestre

Si se me presenta algún problema con los alimentos el personal me ayuda a resolverlo		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	1	5,00	0	0	0	0	2	15,38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	13	16,67	2	10	1	5,26	2	22,22	6	46,15	1	16,67	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	40	51,28	13	65,00	10	52,63	4	44,44	4	30,77	3	50	1	50	2	40	2	100	1	100	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	17	21,79	2	10	7	36,84	2	22,22	1	7,69	2	33,33	1	50	1	20	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	2	10	1	5,26	1	11,11	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 33,0110 (p = 0,8875)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que si al estudiante se le presenta algún problema con los alimentos el personal le ayuda a resolverlo en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (51,2%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de casi todos los semestres (excepto el 4° y el 10°) respondieron que les era indiferente esa afirmación (65, 52, 44, 50, 50, 40, 100 y 100% respectivamente), solamente la mayoría de los estudiantes encuestados del 4° semestre (46%) respondieron estar en desacuerdo con esa afirmación y por el contrario al estudiante del 10° semestre que se le preguntó, respondió estar de acuerdo con la afirmación; sin embargo y pese a esa mayoría en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 88,75%), esto indicando que esas pequeñas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante se le presenta algún problema con los alimentos el personal del restaurante le ayuda a resolverlo.

4.2.24 Tiempo de atención moderado Vs Semestre

El tiempo para que me atiendan es moderado		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	0	0	0	0	0	0	3	23,08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	10	12,82	2	10	1	5,26	1	11,11	3	23,08	1	16,67	1	50	0	0	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	26	33,33	4	20	4	21,05	4	44,44	7	53,85	3	50	0	0	2	40	1	50	1	100	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	28	35,90	11	55,00	9	47,37	3	33,33	0	0	1	16,67	1	50	2	40	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	11	14,10	3	15,00	5	26,32	1	11,11	0	0	1	16,67	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 44,6001 (p = 0,4464)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre el tiempo que el estudiante debe esperar para que lo atiendan en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (35,9%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2, 6, 7 y 10 respondieron que estaban de acuerdo con esa afirmación (55, 47, 50, 40 y 100% respectivamente); por otro lado la mayoría de los estudiantes de los semestres 3, 4, 5 y 9, respondieron que les era indiferente esa afirmación (44, 53, 50, 50 y 100% respectivamente); sin embargo y pese a la diferencia de las repuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 44,6\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre el tiempo de espera que atiendan al estudiante en el restaurante de la universidad.

4.2.25 Atención Pronta Vs Semestre

El personal del restaurante es suficiente para la atención de estudiantes		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	10	12,82	2	10	1	5,26	2	22,22	3	23,08	0	0	0	0	1	20	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	16	20,51	2	10	5	26,32	1	11,11	3	23,08	1	16,67	1	50	1	20	1	50	0	0	1	100	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	21	26,92	5	25,00	3	15,79	3	33,33	5	38,46	2	33,33	0	0	2	40	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	22	28,21	10	50	6	31,58	2	22,22	2	15,38	1	16,67	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	9	11,54	1	5,00	4	21,05	1	11,11	0	0	2	33,33	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 35,2859 (p = 0,8228)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la percepción de la suficiencia del número de colaboradores para la atención del restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (28,2%) respondieron que estaban de acuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2 y 6 respondieron estar de acuerdo con esa afirmación (50, 31 y 50% respectivamente), solamente la totalidad de los estudiantes encuestados de los semestres 9 y 10 (2 estudiantes) respondieron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con esa afirmación, por otro lado la mayoría de los estuantes de los semestres 3, 4 5, 7 y 8 respondieron ser indiferentes con la afirmación, es decir no estar de acuerdo ni en desacuerdo; sin embargo y pese a esas diferencias en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 82,2%), esto indicando que esas diferencias no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre la percepción que tienen los estudiantes sobre la suficiencia del número de colaboradores en el restaurante para la atención.

4.2.26 Capacitación Atención Vs Semestre

El personal del restaurante está capacitado para la atención		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	1	5,00	0	0	0	0	1	7,69	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	2	2,56	0	0	0	0	1	11,11	1	7,69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	31	39,74	6	30	8	42,11	3	33,33	7	53,85	2	33,33	0	0	2	40	1	50	1	100	1	100	0	0	0	0
4	De Acuerdo	30	38,46	10	50	8	42,11	2	22,22	4	30,77	1	16,67	2	100	2	40	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	12	15,38	3	15,00	3	15,79	3	33,33	0	0	3	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 30,1991 (p = 0,9439)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en el personal del restaurante está capacitado para la atención en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (39,7%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 2, 3, 4, 5, 7, 9 y 10 respondieron que les era indiferente esa afirmación (42, 33, 53, 33, 40, 100 y 100% respectivamente), solamente la mayoría de los estudiantes encuestados del 1°, 6° y 8° semestre (50, 100 y 50%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; sin embargo y pese a esa mayoría en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 94,3\%$), esto indicando que esas pequeñas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si las personas del restaurante están capacitadas para la atención del mismo.

4.2.27 Peticiones atendidas Vs Semestre

Si hago una petición el personal del restaurante me la atiende		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	4	5,13	1	5,00	0	0	1	11,11	2	15,38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	4	5,13	1	5,00	0	0	1	11,11	2	15,38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	36	46,15	7	35,00	9	47,37	4	44,44	7	53,85	2	33,33	0	0	3	60	2	100	1	100	1	100	0	0	0	0
4	De Acuerdo	25	32,05	7	35,00	9	47,37	1	11,11	2	15,38	3	50	2	100	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	9	11,54	4	20	1	5,26	2	22,22	0	0	1	16,67	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 29,0730 (p = 0,9595)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que si estudiante tiene una petición el personal del restaurante se la atiende en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (46,1%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de casi todos los semestres (excepto el 5° y el 6°) respondieron que les era indiferente esa afirmación (35, 47, 44, 53, 60, 100, 100 y 100% respectivamente), solamente la mayoría de los estudiantes encuestados del 5° y del 10° semestre (50 y 100% respectivamente) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; sin embargo y pese a esas diferencias en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 95,9%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante tiene una petición el personal del restaurante se la atiende.

4.2.28 Seguridad/ Vs Semestre

El manejo de los alimentos por parte del personal me inspira seguridad		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
				Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	4	5,13	1	5,00	0	0	0	0	2	15,38	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	13	16,67	0	0	5	26,32	3	33,33	2	15,38	0	0	1	50	0	0	0	0	1	100	1	100	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	30	38,46	9	45,00	6	31,58	2	22,22	6	46,15	3	50	1	50	2	40	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	24	30,77	8	40	7	36,84	2	22,22	3	23,08	2	33,33	0	0	1	20	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	7	8,97	2	10	1	5,26	2	22,22	0	0	1	16,67	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 34,7786 (p = 0,8387)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación que en el manejo de los alimentos por parte del personal de seguridad le inspira seguridad al estudiante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (38,4%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 4, 5, 6, 7 y 8 respondieron que les era indiferente esa afirmación (45, 46, 50, 50, 40 y 50% respectivamente), solamente la mayoría de los estudiantes encuestados del 2° semestre (36%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación y por el contrario a la mayoría de los estudiantes de los semestres 3, 9 y 10 respondieron estar en desacuerdo con la afirmación (33, 100 y 100% respectivamente); sin embargo y pese a esas diferencias, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 83,8%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante le genera seguridad el manejo de los alimentos en e

4.2.29 Confianza Vs Semestre cursad

Confío en los alimentos que consumo dentro del restaurante		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra	Frec uenc ias	% s/ mue stra
1	Totalmente en Desacuerdo	8	10,26	1	5,00	2	10,53	0	0	3	23,08	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	13	16,67	2	10	3	15,79	1	11,11	3	23,08	0	0	1	50	1	20	1	50	1	100	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	27	34,62	8	40	8	42,11	1	11,11	4	30,77	2	33,33	1	50	2	40	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De Acuerdo	25	32,05	6	30	6	31,58	6	66,67	3	23,08	3	50	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	3	15,00	0	0	1	11,11	0	0	1	16,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 37,8556 (p = 0,7311)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que si el estudiante le genera confianza los alimentos que consume dentro del restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (34,6%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de casi todos los semestres (excepto el 3°, el 9° y el 10°) respondieron que les era indiferente esa afirmación (40, 42, 30, 33, 50, 40 y 50% respectivamente), solamente la mayoría de los estudiantes encuestados del 3° semestre (66%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación y por el contrario a los dos estudiantes de los semestres 9 y 10 que se les preguntó, respondieron estar en desacuerdo con la afirmación; sin embargo y pese a esa mayoría en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 73,1\%$), esto indicando que esas pequeñas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial.

4.2.30 Tranquilidad y seguridad Vs Semestre

Me siento tranquilo y seguro dentro del restaurante		Total muestra		Indique que semestre																							
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	1	5,00	0	0	0	0	2	15,38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	5	6,41	1	5,00	1	5,26	1	11,11	0	0	0	0	1	50	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	28	35,90	7	35,00	6	31,58	2	22,22	6	46,15	2	33,33	1	50	1	20	1	50	1	100	1	100	0	0	0	0
4	De Acuerdo	32	41,03	7	35,00	11	57,89	4	44,44	5	38,46	2	33,33	0	0	2	40	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	10	12,82	4	20	1	5,26	2	22,22	0	0	2	33,33	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	20	100	19	100	9	100	13	100	6	100	2	100	5	100	2	100	1	100	1	100	0	100	0	100

Ji cuadrado con 44 grados de libertad = 29,5681 (p = 0,9531)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la percepción de seguridad del estudiante dentro del restaurante en función del semestre, se encontró que la mayoría de los encuestados (41%) respondieron que están de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2, 3, 5, 7 y 8 respondieron estar de acuerdo con esa información (35, 57, 44, 33, 40 y 50% respectivamente), solamente la mayoría de los estudiantes encuestados de los semestres 4, 6, 9 y 10 respondieron que les es indiferente esa afirmación, es decir que no están de acuerdo ni en desacuerdo (46, 50, 100 y 100%); sin embargo y pese a esas diferencias en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 95,3\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el semestre no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial.

4.2.31 Instalaciones Vs Género

Las instalaciones del restaurante son atractivas		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	2	3,92	1	3,70	0	0
2	En Desacuerdo	14	17,95	9	17,65	5	18,52	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	40	51,28	27	52,94	13	48,15	0	0
4	De Acuerdo	18	23,08	11	21,57	7	25,93	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	3	3,85	2	3,92	1	3,70	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 0,2362 (p = 1,0000)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre lo atractivo de las instalaciones del restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (51.28%) respondieron no tener ninguna postura sobre este aspecto, es decir no estuvieron ni en acuerdo ni en desacuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de cada género (52 y 48% respectivamente) tuvieron esa postura de indiferencia sobre ese aspecto; no obstante la aparente mayoría de las respuestas sobre esa indiferencia de los estudiantes sobre la percepción de lo atractivo de las instalaciones, al realizar la prueba de chi², en donde el valor de p se encuentra por encima del 5% (p=100%), indica que esa distribución no es significativa; por lo tanto se afirma que el género no explica la percepción de los estudiantes sobre lo atractivo de las instalaciones del restaurante de la universidad.

4.2.32 Aseo Vs Género

Las instalaciones del restaurante son aseadas		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	0	0	2	7,41	0	0
2	En Desacuerdo	8	10,26	6	11,76	2	7,41	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	27	34,62	19	37,25	8	29,63	0	0
4	De Acuerdo	36	46,15	21	41,18	15	55,56	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	5	9,80	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 7,8390 (p = 0,4494)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si las instalaciones del restaurante son aseadas en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (46.1%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; además se encontró que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros (41 y 55% respectivamente), respondieron estar de acuerdo con la afirmación que las instalaciones del restaurante son aseadas; a pesar de presentarse esa mayoría encontrada en las respuestas de los estudiantes sobre la percepción del aseo de las instalaciones, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p se encuentra por encima del 5% (p= 44,9%), lo que indica que esas diferencias en la percepción no son significativas; por lo tanto se afirma que la el género de los estudiantes no explica la percepción del sobre si las instalaciones del restaurante son aseadas.

4.2.33 Comodidad del Restaurante Vs Género



Las mesas y sillas del restaurante son cómodas		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	1	1,96	1	3,70	0	0
2	En Desacuerdo	14	17,95	11	21,57	3	11,11	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,64	14	27,45	6	22,22	0	0
4	De Acuerdo	38	48,72	21	41,18	17	62,96	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	4	5,13	4	7,84	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 5,3106 (p = 0,7239)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si las mesas del restaurante son cómodas en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (48,7%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron estar de acuerdo con la afirmación; a pesar de estas similitudes encontradas sobre la percepción de la comodidad de las sillas y las mesas en el restaurante de acuerdo al género del estudiante, al realizar la prueba de χ^2 , en donde el valor de p se encuentra por encima del 5% ($p = 72,3\%$), se logra afirmar que el género no explica la percepción de los estudiantes sobre la comodidad de las mesas y las sillas en el restaurante de la universidad.

4.2.4 Presentación platos, vasos, cubiertos Vs Género

Los platos, vasos, cubiertos están en buen estado		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	1	1,28	1	1,96	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	8	10,26	3	5,88	5	18,52	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	15	19,23	11	21,57	4	14,81	0	0
4	De Acuerdo	42	53,85	26	50,98	16	59,26	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	12	15,38	10	19,61	2	7,41	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 5,6293 (p = 0,6887)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre el buen estado de los platos vasos y cubiertos del restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (53,8%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros (50 y 59% respectivamente) respondieron estar de acuerdo con la afirmación sobre el buen estado de los platos, vasos y cubiertos de la cafetería; a pesar de esta similitud de las respuestas sobre el buen estado de los platos vasos y cubiertos de la cafetería, al realizar la prueba de χ^2 , en donde el valor de p se encuentra por encima del 5% ($p = 68,8\%$), indicando que esa mayoría no es significativa; por lo tanto se afirma que el género no explica la percepción de los estudiantes sobre si los vasos y cubiertos están en buen estado en las instalaciones del restaurante de la universidad.

4.2.35 Limpieza de platos, vasos, cubiertos Vs Género

Los platos, vasos, cubiertos están limpios		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	1	1,96	1	3,70	0	0
2	En Desacuerdo	6	7,69	5	9,80	1	3,70	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,64	12	23,53	8	29,63	0	0
4	De Acuerdo	39	50	23	45,10	16	59,26	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	11	14,10	10	19,61	1	3,70	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 5,1938 (p = 0,7367)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre el si los platos vasos y cubiertos del restaurante están limpios en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (50%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros (45 y 59% respectivamente) respondieron estar de acuerdo con la afirmación; a pesar de la similitud de las respuestas sobre el la percepción de limpieza de los platos vasos y cubiertos de la cafetería, al realizar la prueba de χ^2 , en donde el valor de p se encuentra por encima del 5% (p= 73,6%), indica que no se encuentra una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el género no puede explicar la percepción de los estudiantes sobre si los vasos y cubiertos están limpios en las instalaciones del restaurante de la universidad.

4.2.36 Calidad de los alimentos Vs Género

Los alimentos que se ofrecen son de calidad		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	0	0	3	11,11	0	0
2	En Desacuerdo	16	20,51	12	23,53	4	14,81	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	27	34,62	20	39,22	7	25,93	0	0
4	De Acuerdo	27	34,62	15	29,41	12	44,44	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	4	7,84	1	3,70	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 8,8454 (p = 0,3555)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los alimentos ofrecidos en el restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (en iguales proporciones) respondieron estar de acuerdo y no tener ninguna postura sobre el tema en particular (34,6 y 34,6% respectivamente); se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de género masculino (39,22%) respondieron no tener ninguna postura con esa afirmación, por otro lado la mayoría de los estudiantes de género femenino (44,4%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; a pesar de las diferencias de las cifras, al realizar la prueba de chi², en donde el valor de p se encontró por encima del 5% (p= 35,5%) indicando que esas diferencias apenas no son significativas; se afirma que el género no alcanza a explicar la percepción de los estudiantes sobre la buena calidad de los alimentos que sirven en el restaurante de la universidad.

4.2.37 Presentación de los alimentos Vs Género

Los alimentos tienen buena presentación		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	6	7,69	3	5,88	3	11,11	0	0
2	En Desacuerdo	12	15,38	10	19,61	2	7,41	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	28	35,90	16	31,37	12	44,44	0	0
4	De Acuerdo	27	34,62	17	33,33	10	37,04	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	5	9,80	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 5,8929 (p = 0,6592)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la buena presentación de los alimentos servidos en el restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (35,9%) respondieron que les es indiferente este aspecto al decir que no están de acuerdo ni en desacuerdo con esa afirmación, sin embargo muy seguida de esa mayoría se encontró que otra gran proporción de estudiantes (34,6%) respondió estar de acuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de género masculino (33,3%) respondieron estar de acuerdo y la mayoría de los estudiantes de género femenino (44,4%) respondieron que les es indiferentes con la afirmación sobre el buen la buena presentación de los alimentos, de la cafetería; no obstante la distribución de las mayorías de las respuestas sobre la buena presentación de los alimentos en la cafetería, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p se encuentra por encima del 5% (p=65,9%), indicando esto que las diferencias entre las respuestas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica la percepción de los estudiantes sobre la presentación de los alimentos en las instalaciones del restaurante de la universidad.

4.2.38 Proporción de alimentos Vs Género

Los alimentos se sirven en una buena proporción		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	11	14,10	8	15,69	3	11,11	0	0
2	En Desacuerdo	17	21,79	14	27,45	3	11,11	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	31	39,74	18	35,29	13	48,15	0	0
4	De Acuerdo	17	21,79	11	21,57	6	22,22	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	2	2,56	0	0	2	7,41	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 6,9398 (p = 0,5431)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la proporción de los alimentos que sirven en el restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (39,7%) respondieron no estar en acuerdo ni en desacuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros (35,2 y 48,1% respectivamente) respondieron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; a pesar de la similitud de resultados, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p se encuentra por encima del 5% ($p = 54,3\%$), indicando que esas diferencias no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica la percepción de los estudiantes sobre si la porción de los alimentos que sirven es buena en el restaurante de la universidad.

4.2.39 Uso de Gorro, Guantes , delantal personal Vs Género

El personal tiene buena presentación (gorro, guantes, delantal)		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
2	En Desacuerdo	3	3,85	2	3,92	1	3,70	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	8	10,26	4	7,84	4	14,81	0	0
4	De Acuerdo	34	43,59	22	43,14	12	44,44	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	33	42,31	23	45,10	10	37,04	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 1,1168 (p = 0,9974)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la buena presentación del personal del restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (43,5%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación, seguidas de las personas que respondieron estar totalmente de acuerdo (42,3%); se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de género masculino respondieron estar totalmente de acuerdo (45,1%) y la mayoría de los estudiantes de género femenino (44,4%) respondieron estar de acuerdo; a pesar de la similitud encontrada en las respuestas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 99,7\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica la percepción de los estudiantes sobre la buena presentación del personal del restaurante de la universidad.

4.2.40 Personal buena presentación Vs Género

El personal tiene apariencia limpia		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
2	En Desacuerdo	1	1,28	0	0	1	3,70	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	12	15,38	8	15,69	4	14,81	0	0
4	De Acuerdo	37	47,44	27	52,94	10	37,04	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	28	35,90	16	31,37	12	44,44	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 3,6793 (p = 0,8848)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si el personal de la cafetería tienen una apariencia limpia en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (47,4%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación, seguidas de las personas que respondieron estar totalmente de acuerdo (35,9%); se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de género masculino (52,9%) respondieron estar de acuerdo con la afirmación sobre que el personal de la cafetería tiene una apariencia limpia, mientras que la mayoría de los estudiantes de género femenino (44,4%) respondieron estar totalmente de acuerdo; a pesar de la similitud encontrada en las respuestas, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 88,4%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica la percepción de los estudiantes sobre la apariencia limpia del personal del restaurante de la universidad.

4.2.41 Prestación primera vez Vs Semestre

El restaurante me ha prestado bien el servicio desde la primera vez		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	1	1,96	1	3,70	0	0
2	En Desacuerdo	5	6,41	4	7,84	1	3,70	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	18	23,08	13	25,49	5	18,52	0	0
4	De Acuerdo	29	37,18	16	31,37	13	48,15	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	24	30,77	17	33,33	7	25,93	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 2,7039 (p = 0,9515)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si el restaurante le ha prestado bien el servicio desde la primera vez en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (37.1%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación, seguidas de las personas que respondieron estar totalmente de acuerdo (30.7%); se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de género masculino (33,3%) respondieron estar totalmente de acuerdo con la afirmación sobre la buena prestación del servicio en el restaurante de la universidad, por otro lado la mayoría de los estudiantes de género femenino (48,1%) expresaron estar de acuerdo con esa afirmación; a pesar de la similitud encontrada en las respuestas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 95,1\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica en su totalidad la percepción de los estudiantes sobre el buen servicio prestado por el personal del restaurante de la universidad desde su primera experiencia de servicio.

4.2.42 Temperatura alimentos Vs Género

Los alimentos son servidos con la temperatura, cocción y sabor adecuados		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	1	1,28	1	1,96	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	13	16,67	9	17,65	4	14,81	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	32	41,03	22	43,14	10	37,04	0	0
4	De Acuerdo	23	29,49	14	27,45	9	33,33	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	9	11,54	5	9,80	4	14,81	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 1,3658 (p = 0,9947)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si los alimentos son servidos a la temperatura, cocción y sabor adecuados, en el restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (41%) respondieron que les es indiferente; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros (43,1 y 37%) , respondieron que les era indiferente esa afirmación; a pesar de la similitud encontrada en las respuestas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p= 99.4\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia a la pregunta sobre si la temperatura, la cocción y el sabor de los alimentos es la adecuada en el restaurante de la universidad.

4.2.43 Variedad de Menús Vs Género

El restaurante ofrece variedad de menús		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	4	5,13	1	1,96	3	11,11	0	0
2	En Desacuerdo	11	14,10	6	11,76	5	18,52	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	22	28,21	15	29,41	7	25,93	0	0
4	De Acuerdo	32	41,03	25	49,02	7	25,93	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	9	11,54	4	7,84	5	18,52	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 7,5680 (p = 0,4768)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción sobre la variedad del menú del restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (41%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron estar de acuerdo con la afirmación (49 y 25,9% respectivamente); a pesar de la similitud encontrada en las respuestas y al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 47,6%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no puede explicar la percepción de los estudiantes sobre variedad de los menús ofrecidos en el restaurante de la universidad.

4.2.44 Información tiempo de servicio Vs Género



Los empleados informan cuanto tiempo se demora el servicio de restaurante		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	6	7,69	3	5,88	3	11,11	0	0
2	En Desacuerdo	8	10,26	7	13,73	1	3,70	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	21	26,92	12	23,53	9	33,33	0	0
4	De Acuerdo	31	39,74	21	41,18	10	37,04	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	12	15,38	8	15,69	4	14,81	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 3,0713 (p = 0,9298)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los empleados informan cuanto tiempo se demora el servicio, en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (39,7%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron estar de acuerdo con la afirmación (41 y 37% respectivamente); a pesar de la similitud encontrada en las respuestas, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 92,9%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los empleados del restaurante informan cuanto tiempo se demora el servicio del restaurante.

4.2.45 Pago ficha Vs Género

No se presenta ningún error cuando quiero comprar mi ficha		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	8	10,26	7	13,73	1	3,70	0	0
2	En Desacuerdo	14	17,95	9	17,65	5	18,52	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	22	28,21	12	23,53	10	37,04	0	0
4	De Acuerdo	24	30,77	16	31,37	8	29,63	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	10	12,82	7	13,73	3	11,11	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 2,9898 (p = 0,9350)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que a los estudiantes no se les presenta ningún error al momento de comprar la ficha en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (30,7%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de género masculino respondieron estar de acuerdo con la afirmación (31,3%), también se encontró que la mayoría de los estudiantes de género femenino (37%) dijeron que les era indiferente esta afirmación; sin embargo y pese a las diferencias encontradas en las respuestas y al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 93,5%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante no se le presenta ningún error cuando quiere comprar la ficha.

4.2.46 Buena atención Vs Género

En el restaurante me prestan una buena atención		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	1	1,28	1	1,96	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	8	10,26	4	7,84	4	14,81	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,64	13	25,49	7	25,93	0	0
4	De Acuerdo	41	52,56	26	50,98	15	55,56	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	8	10,26	7	13,73	1	3,70	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 3,1664 (p = 0,9235)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los en el restaurante se le presta buena atención al estudiante, en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (52,5%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron estar de acuerdo con la afirmación (50 y 55% respectivamente); a pesar de la similitud encontrada en las respuestas y al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 92,3\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si a los estudiantes se les presta buena atención.

4.2.47 Personal respetuoso Vs Género

El trato del personal con los estudiantes es respetuoso		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
2	En Desacuerdo	5	6,41	3	5,88	2	7,41	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	12	15,38	9	17,65	3	11,11	0	0
4	De Acuerdo	45	57,69	27	52,94	18	66,67	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	16	20,51	12	23,53	4	14,81	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 1,7843 (p = 0,9869)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que el trato del personal es respetuoso para con los estudiantes en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (57,6%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron estar de acuerdo con la afirmación (52 y 66% respectivamente); a pesar de la similitud encontrada en las respuestas y al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 98,6%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si el trato del personal del restaurante es respetuoso con los estudiantes.

4.2.48 Sonrisa Vs Género

El personal siempre está con una sonrisa		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	1	1,96	2	7,41	0	0
2	En Desacuerdo	15	19,23	11	21,57	4	14,81	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	34	43,59	22	43,14	12	44,44	0	0
4	De Acuerdo	21	26,92	14	27,45	7	25,93	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	3	5,88	2	7,41	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 1,8666 (p = 0,9848)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los empleados del restaurante siempre están con una sonrisa en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (43,5%) respondieron ser indiferentes con esa afirmación es decir ni estar de acuerdo ni en desacuerdo; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros (43 y 44% respectivamente) dijeron que les era indiferente esta afirmación; a pesar de la similitud encontrada en las respuestas y al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 98,4%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los empleados del restaurante siempre están con una sonrisa.

4.2.49 Ambiente cómodo Vs Género

El ambiente que hay en el restaurante me hace sentir cómodo(a)		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	5	6,41	2	3,92	3	11,11	0	0
2	En Desacuerdo	6	7,69	4	7,84	2	7,41	0	0
3	Nide Acuerdo, ni en desacuerdo	34	43,59	22	43,14	12	44,44	0	0
4	De Acuerdo	30	38,46	21	41,18	9	33,33	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	3	3,85	2	3,92	1	3,70	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 1,7193 (p = 0,9884)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la percepción de comodidad de los estudiantes por el ambiente del restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (43,5%) respondieron que esa afirmación les era indiferente, es decir no estaban ni en acuerdo ni en desacuerdo; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron que les era indiferente esa afirmación (43 y 44% respectivamente); a pesar de la similitud encontrada en las respuestas y al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 98,8%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica la percepción de comodidad de los estudiantes por el ambiente del restaurante.

4.2.50 Horario accesible Vs Género

El restaurante ofrece horarios accesibles para los estudiantes		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	2	3,92	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	2	2,56	1	1,96	1	3,70	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	16	20,51	9	17,65	7	25,93	0	0
4	De Acuerdo	41	52,56	28	54,90	13	48,15	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	17	21,79	11	21,57	6	22,22	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 2,0145 (p = 0,9806)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que el restaurante ofrece horarios accesibles en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (52,5%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron estar de acuerdo con la afirmación (54 y 48% respectivamente); a pesar de la similitud en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 98\%$), esto indicando que esas pequeñas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los horarios del restaurante es accesible para los estudiantes.

4.2.51 Servicio oportuno Vs Género

El restaurante ofrece un servicio oportuno		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
2	En Desacuerdo	4	5,13	2	3,92	2	7,41	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,64	12	23,53	8	29,63	0	0
4	De Acuerdo	43	55,13	27	52,94	16	59,26	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	11	14,10	10	19,61	1	3,70	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 3,9687 (p = 0,8599)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la forma oportuna en que el restaurante presta el servicio en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (55,1%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron estar de acuerdo con la afirmación (52 y 59% respectivamente); a pesar de la similitud de las respuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 85,9\%$), esto indicando que esas similitudes encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si el restaurante ofrece un servicio oportuno.

4.2.52 Tiempo demora del servicio Vs Género



El personal nunca está demasiado ocupado para responder mis inquietudes		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	1	1,96	2	7,41	0	0
2	En Desacuerdo	14	17,95	10	19,61	4	14,81	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	39	50	22	43,14	17	62,96	0	0
4	De Acuerdo	16	20,51	12	23,53	4	14,81	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	6	7,69	6	11,76	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 6,8055 (p = 0,5578)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los empleados nunca están demasiado ocupados para responder inquietudes en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (50%) respondieron que les era indiferente esa afirmación, es decir que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron que la afirmación les era indiferente (43 y 62% respectivamente); a pesar de la similitud de las respuestas encontradas y al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 55,7\%$), esto indicando que esas similitudes encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los empleados nunca están ocupados para responder inquietudes.

4.2.23 Resolución de empleados Vs Género

Si se me presenta algún problema con los alimentos el personal me ayuda a resolverlo		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	3	5,88	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	13	16,67	8	15,69	5	18,52	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	40	51,28	23	45,10	17	62,96	0	0
4	De Acuerdo	17	21,79	13	25,49	4	14,81	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	4	7,84	1	3,70	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 4,1669 (p = 0,8418)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que si al estudiante se le presenta algún problema con los alimentos el personal le ayuda a resolverlo en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (51,2%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron que les era indiferente esa afirmación (45 y 62% respectivamente); a pesar de la similitud en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 84,1%), esto indicando que esas pequeñas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante se le presenta algún problema con los alimentos el personal del restaurante le ayuda a resolverlo.

4.2.54 Tiempo de atención moderado Vs Género

El tiempo para que me atiendan es moderado		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	3	5,88	0	0	0	0
2	En Desacuerdo	10	12,82	7	13,73	3	11,11	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	26	33,33	17	33,33	9	33,33	0	0
4	De Acuerdo	28	35,90	15	29,41	13	48,15	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	11	14,10	9	17,65	2	7,41	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 4,7213 (p = 0,7869)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre el tiempo que el estudiante debe esperar para que lo atiendan en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (35,9%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de los semestres 1, 2, 6, 7 y 10 respondieron que estaban de acuerdo con esa afirmación (55, 47, 50, 40 y 100% respectivamente); por otro lado la mayoría de los estudiantes de género masculino respondieron que les era indiferente esa afirmación (33,3%), mientras que la mayoría de los estudiantes de género femenino (48,1%) respondieron estar de acuerdo; sin embargo y pese a la diferencia de las repuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 78,6\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre el tiempo de espera que atiendan al estudiante en el restaurante de la universidad.

4.2.55 Atención Pronta Vs Género

El personal del restaurante es suficiente para la atención de estudiantes		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	10	12,82	6	11,76	4	14,81	0	0
2	En Desacuerdo	16	20,51	8	15,69	8	29,63	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	21	26,92	15	29,41	6	22,22	0	0
4	De Acuerdo	22	28,21	14	27,45	8	29,63	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	9	11,54	8	15,69	1	3,70	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 4,3668 (p = 0,8226)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la percepción de la suficiencia del número de colaboradores para la atención del restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (28,2%) respondieron que estaban de acuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de género masculino respondieron estar indiferentes con esa afirmación (29,4%), por el contrario la mayoría de los estudiantes de género femenino encuestados respondieron estar de acuerdo (29,6%); sin embargo y pese a esas diferencias en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 82,2\%$), esto indicando que esas diferencias no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre la percepción que tienen los estudiantes sobre la suficiencia del número de colaboradores en el restaurante para la atención.

4.2.56 Capacitación Atención Vs Género

El personal del restaurante está capacitado para la atención		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	2	3,92	1	3,70	0	0
2	En Desacuerdo	2	2,56	2	3,92	0	0	0	0
3	Nide Acuerdo, ni en desacuerdo	31	39,74	19	37,25	12	44,44	0	0
4	De Acuerdo	30	38,46	17	33,33	13	48,15	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	12	15,38	11	21,57	1	3,70	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 5,9603 (p = 0,6517)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en el personal del restaurante está capacitado para la atención en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (39,7%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de género masculino respondieron que les era indiferente esa afirmación (37,2%), mientras que la mayoría de los estudiantes encuestados del género femenino respondieron estar de acuerdo con esa afirmación (48,1%); sin embargo y pese a esa diferencia entre las respuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 65,1\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si las personas del restaurante están capacitadas para la atención del mismo.

4.2.57 Peticiones atendidas Vs Género

Si hago una petición el personal del restaurante me la atiende		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	4	5,13	3	5,88	1	3,70	0	0
2	En Desacuerdo	4	5,13	3	5,88	1	3,70	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	36	46,15	22	43,14	14	51,85	0	0
4	De Acuerdo	25	32,05	16	31,37	9	33,33	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	9	11,54	7	13,73	2	7,41	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 1,2492 (p = 0,9961)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que si estudiante tiene una petición el personal del restaurante se la atiende en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (46,1%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron que les era indiferente esa afirmación (43 y 51% respectivamente); a pesar de la similitud en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 99,6\%$), esto indicando que esas similitudes encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante tiene una petición el personal del restaurante se la atiende.

4.2.58 Seguridad Vs Género

El manejo de los alimentos por parte del personal me inspira seguridad		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	4	5,13	2	3,92	2	7,41	0	0
2	En Desacuerdo	13	16,67	7	13,73	6	22,22	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	30	38,46	21	41,18	9	33,33	0	0
4	De Acuerdo	24	30,77	16	31,37	8	29,63	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	7	8,97	5	9,80	2	7,41	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 1,5958 (p = 0,9910)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación que en el manejo de los alimentos por parte del personal de seguridad le inspira seguridad al estudiante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (38,4%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros respondieron que les era indiferente esa afirmación (41y 33% respectivamente); a pesar de la similitud en las respuestas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 99,1\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante le genera seguridad el manejo de los alimentos en el restaurante de la universidad.

4.2.59 Confianza Vs Género

Confío en los alimentos que consumo dentro del restaurante		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	8	10,26	3	5,88	5	18,52	0	0
2	En Desacuerdo	13	16,67	10	19,61	3	11,11	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	27	34,62	17	33,33	10	37,04	0	0
4	De Acuerdo	25	32,05	18	35,29	7	25,93	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	3	5,88	2	7,41	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 4,1305 (p = 0,8452)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que si el estudiante le genera confianza los alimentos que consume dentro del restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (34,6%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de género masculino respondieron que estaban de acuerdo con esa afirmación (35,2%), mientras que la mayoría de los estudiantes encuestados de género femenino (37%) respondieron que les es indiferente esa afirmación; sin embargo y pese a esas diferencias en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 84,5%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial.

4.2.60 Tranquilidad y seguridad Vs Género

Me siento tranquilo y seguro dentro del restaurante		Total muestra		GENERO					
				MASCULINO		FEMENINO		OTRO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	2	3,92	1	3,70	0	0
2	En Desacuerdo	5	6,41	4	7,84	1	3,70	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	28	35,90	17	33,33	11	40,74	0	0
4	De Acuerdo	32	41,03	20	39,22	12	44,44	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	10	12,82	8	15,69	2	7,41	0	0
	TOTAL	78	100	51	100	27	100	0	100

Ji cuadrado con 8 grados de libertad = 1,8054 (p = 0,9864)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la percepción de seguridad del estudiante dentro del restaurante en función del género, se encontró que la mayoría de los encuestados (41%) respondieron que están de acuerdo con esa afirmación; se encontró entonces que la mayoría de los estudiantes de ambos géneros (39 y 44% respectivamente) estuvieron de acuerdo con esa afirmación; a pesar de la similitud en las respuestas encontradas, al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 98,6\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el género no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial.

Las instalaciones del restaurante son atractivas		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																							
				ADMIN. EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST.		CIENCIAS NAT.		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT.		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL.		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRAS C.		TEC. SOFTWARE					
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras						
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	1	3,33	0	0	1	4,29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
2	En Desacuerdo	14	17,95	0	0	1	3,33	3	4,28	2	5,0	1	2,5	0	0	0	0	2	3,33	0	0	2	2,0	1	2,0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	1	1,00	0	0	0	0		
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	40	51,28	0	0	1	3,33	3	4,28	1	2,5	3	7,5	3	6,0	2	6,67	0	0	2	1,00	6	6,0	3	6,0	1	5,0	1	3,33	9	7,5	0	0	0	0	4	8,0	1	5,0	5	0		
4	De Acuerdo	18	23,08	2	6,67	1	3,33	0	0	1	2,5	0	0	2	4,0	1	3,33	2	3,33	0	0	2	2,0	1	2,0	1	5,0	2	6,67	1	8,33	1	1,00	0	0	1	2,0	0	0	0	0		
5	Totalmente de Acuerdo	3	3,85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,0	0	0		
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100	1	0	0	0

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 78,7443 (p = 0,1753)

Se encontró que la mayoría de los encuestados (51.28%) respondieron no tener ninguna postura sobre este aspecto, es decir no estuvieron ni en acuerdo ni en desacuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi², el valor de p se encuentra por encima del 5% (p= 17,5%), lo que indica que la distribución de las respuestas no es significativa; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica la percepción de los estudiantes sobre lo atractivo de las instalaciones del restaurante de la universidad.

4.2.62 Aseo Vs Programa

Las instalaciones del restaurante son aseadas		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMON EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRASC		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra		
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	0	0	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En Desacuerdo	8	10,26	0	0	0	0	2	28,57	1	25	0	0	1	20	1	33,33	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	2	16,67	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	27	34,62	1	3,33	1	3,33	3	42,86	2	50	1	25	2	40	2	66,67	3	50	1	50	2	20	0	0	1	50	1	33,33	3	25	0	0	1	100	2	40	1	50
4	De Acuerdo	36	46,15	2	6,67	2	6,67	2	28,57	1	25	2	50	2	40	0	0	2	33,33	1	50	6	60	4	80	1	50	2	66,67	5	41,67	1	100	0	0	3	60	0	0

5	Tal m en te de Ac ue rd o	5	6,41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16,67	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	2	16,67	0	0	0	0	0	0	1	50
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100		

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 48,0565 (p = 0,9682)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si las instalaciones del restaurante son aseadas en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (46.1%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p se encuentra por encima del 5% (p= 96,8%), lo que indica que la distribución de las respuestas no es significativa; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica la percepción de los estudiantes sobre si las instalaciones del restaurante son aseadas.

4.2.63 Comodidad del Restaurante Vs Programa

Las mesas y sillas del restaurante son cómodas		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMÓN EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURÍA		DERECHO		EDUC. FÍSICA		EDUC. INFANT		ELECTRÓNICA		FÍSICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGÍA		TEC. OBRA SC		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra				
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	0	0	0	0	2	28,57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2	En Desacuerdo	14	17,95	0	0	2	66,67	1	14,29	0	0	2	50	2	40	0	0	2	33,33	0	0	1	10	2	40	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	1	20	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,64	1	33,33	1	33,33	3	42,86	2	50	0	0	1	20	1	33,33	1	66,67	1	50	2	20	1	50	1	33,33	2	16,67	0	0	1	100	1	20	0	0		
4	De Acuerdo	38	48,72	2	66,67	0	0	1	14,29	2	50	2	50	2	40	2	66,67	2	33,33	1	50	7	70	2	40	1	50	2	66,67	7	58,33	1	100	0	0	2	40	2	100

5	To tal men te de Ac ue rd o	4	5, 1 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1 6, 6 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1 6, 6 7	0	0	0	0	1	2 0	0	0
	T O T A L	78	1 0 0	3	1 0 0	3	1 0 0	7	1 0 0	4	1 0 0	4	1 0 0	5	1 0 0	3	1 0 0	6	1 0 0	2	1 0 0	10	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	3	1 0 0	12	1 0 0	1	1 0 0	1	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 59,8140 (p = 0,7500)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si las mesas del restaurante son cómodas en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (48,7%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi2, en donde el valor de p se encuentra por encima del 5% ($p= 75\%$), se logra afirmar que el programa de formación no explica la percepción de los estudiantes sobre la comodidad de las mesas y las sillas en el restaurante de la universidad.

4.2.64 Presentación platos, vasos, cubiertos Vs Programa

Los platos, vasos, cubiertos están en buen estado		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMON. EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST.		CIENCIAS NAT.		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT.		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTW.		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRAS C.		TEC. SOFTW.	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra				
1	Totalmente en Desacuerdo	1	1,28	0	0	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2	En Desacuerdo	8	10,26	0	0	1	33,33	4	57,14	1	25	1	25	0	0	0	0	1	16,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	15	19,23	0	0	2	66,67	3	42,86	0	0	0	0	1	20	1	33,33	1	16,67	1	50	1	10	0	0	1	50	0	0	1	8,33	0	0	0	0	3	60	0	0
4	De Acuerdo	42	53,85	3	100	0	0	0	0	2	50	1	25	3	60	2	66,67	1	16,67	1	50	9	90	3	60	1	50	3	100	9	75	1	100	1	100	1	20	1	50
5	Totalmente de Acuerdo	12	15,38	0	0	0	0	0	0	1	25	1	25	1	20	0	0	3	50	0	0	0	0	2	40	0	0	0	0	2	16,67	0	0	0	0	1	20	1	50
	TOTAL	78	1000	3	1000	3	1000	7	1000	4	1000	4	1000	5	1000	3	1000	6	1000	2	1000	10	1000	5	1000	2	1000	3	1000	12	1000	1	1000	1	1000	5	1000	2	1000

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 89,9105 (p = 0,0389)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre el buen estado de los platos vasos y cubiertos del restaurante en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (53,8%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de χ^2 , en donde el valor de p se encuentra por debajo del 5% ($p= 3,8\%$), indicando que las diferencias en las respuestas es significativa; por lo tanto se afirma que el programa de formación explica la percepción de los estudiantes sobre si los vasos y cubiertos están en buen estado en las instalaciones del restaurante de la universidad.

Se puede desarrollar un estudio complementario que involucre un mismo número de estudiantes de cada programa de formación, esto con el objetivo de determinar por programa, la valoración exacta sobre esta variable; esto para poder desarrollar una estrategia que permita mejorar la percepción que tienen los estudiantes de los diferentes programas del restaurante de la universidad.

4.2.65 Limpieza de platos, vasos, cubiertos Vs Programa

Los platos, vasos, cubiertos están limpios		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMON EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRA SC		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra				
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	0	0	0	0	0	0	1	25	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2	En Desacuerdo	6	7,69	0	0	1	33,33	2	28,57	0	0	1	25	0	0	1	33,33	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,64	1	33,33	1	33,33	2	28,57	0	0	0	0	2	40	1	33,33	3	50	1	50	4	40	1	20	0	0	0	0	2	16,67	0	0	1	100	0	0	1	50
4	De Acuerdo	39	50	2	6,67	1	33,33	3	42,86	1	25	1	25	2	40	1	33,33	3	50	1	50	5	50	1	20	2	100	3	100	8	66,67	1	100	0	0	4	80	0	0

5	Totalmente de Acuerdo	11	14,1	0	0	0	0	0	0	2	5,0	1	2,5	1	2,0	0	0	0	0	0	0	1	1,0	2	4,0	0	0	0	0	2	16,7	0	0	0	0	1	2,0	1	5,0
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 66,2928 (p = 0,5360)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre el si los platos vasos y cubiertos del restaurante están limpios en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (50%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi2, en donde el valor de p se encuentra por encima del 5% (p= 53,6%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no puede explicar la percepción de los estudiantes sobre si los vasos y cubiertos están limpios en las instalaciones del restaurante de la universidad.

4.2.66 Calidad de los alimentos Vs Programa

Los alimentos que se ofrecen son de calidad		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMON EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRA SC		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras		
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	1	3,33	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	1	16,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En Desacuerdo	16	20,51	0	0	1	3,33	3	4,286	2	50	1	25	1	20	1	3,33	2	3,33	0	0	2	20	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	1	100	1	20	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	27	34,62	2	6,67	2	6,67	2	8,57	1	25	0	0	2	40	1	3,33	2	3,33	0	0	4	40	4	80	1	50	1	3,33	2	16,67	0	0	0	0	2	40	1	50

4	De Acuerdo	27	34,62	0	0	0	0	2	28,57	1	25	1	25	1	20	1	33,33	1	16,67	2	100	2	20	1	20	1	50	2	66,67	9	75	0	0	0	0	2	40	1	50
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	0	0	0	0	0	0	0	1	25	1	20	0	0	0	0	0	0	2	20	0	0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 66,0213 (p = 0,5454)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los alimentos ofrecidos en el restaurante en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (en iguales proporciones) respondieron estar de acuerdo y no tener ninguna postura sobre el tema en particular (34,6 y 34,6% respectivamente); al realizar la prueba de chi2, en donde el valor de p se encontró por encima del 5% (p= 54,5%) lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica la percepción de los estudiantes sobre la buena calidad de los alimentos que sirven en el restaurante de la universidad.

4.2.67 Presentación de los alimentos Vs Programa

Los alimentos tienen buena presentación		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMON EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRA SC		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras				
1	Totalmente en Desacuerdo	6	7,69	0	0	0	0	5	71,43	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2	En Desacuerdo	12	15,38	0	0	2	66,67	0	0	1	25	0	0	1	20	1	33,33	1	16,67	0	0	1	10	1	20	1	50	0	0	0	0	0	0	1	100	2	40	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	28	35,9	3	100	1	33,33	1	14,29	2	50	1	25	1	20	0	0	4	66,67	2	100	4	40	2	40	1	50	0	0	2	16,67	1	100	0	0	2	40	1	50
4	De Acuerdo	27	34,62	0	0	0	0	1	14,29	1	25	2	50	2	40	2	66,67	1	16,67	0	0	4	40	2	40	0	0	3	100	9	75	0	0	0	0	0	0	0	

5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	1	20	1	50
		TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 108,2257 (p = 0,0014)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la buena presentación de los alimentos servidos en el restaurante en función del programa de formación, se encontró que la mayoría de los encuestados (35,9%) respondieron que les es indiferente este aspecto al decir que no están de acuerdo ni en desacuerdo con esa afirmación, sin embargo muy seguida de esa mayoría se encontró que otra gran proporción de estudiantes (34,6%) respondió estar de acuerdo con la afirmación; al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p se encuentra por debajo del 5% (p= 0,1%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación explica la percepción de los estudiantes sobre la presentación de los alimentos en las instalaciones del restaurante de la universidad.

Una vez más el tipo de formación tiene influencia en la percepción de la calidad de los alimentos en el restaurante de la universidad; se ratifica la necesidad del estudio diferenciado con un número igual de estudiantes por programa para identificar y planear las estrategias diferenciadoras que mejoren la percepción de calidad del restaurante.

4.2.68 Proporción de alimentos Vs Programa

Los alimentos se sirven en una buena proporción		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMN EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRA SC		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra		
1	Totalmente en Desacuerdo	11	14,1	0	0	0	0	2	28,57	1	25	1	25	1	20	0	0	1	16,67	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	1	8,33	1	100	0	0	2	40	0	0
2	En Desacuerdo	17	21,79	0	0	2	66,67	1	14,29	1	25	2	50	1	20	1	33,33	1	16,67	0	0	4	40	1	20	1	50	1	33,33	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	31	39,74	3	100	1	33,33	4	57,14	0	0	1	25	0	0	1	33,33	4	66,67	1	50	2	20	2	40	1	50	1	33,33	8	66,67	0	0	0	0	1	20	1	50
4	De Acuerdo	17	21,79	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	3	60	1	33,33	0	0	1	50	2	20	2	40	0	0	1	33,33	3	25	0	0	1	100	1	20	1	50

5	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100	100
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 64,0076 (p = 0,6148)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la proporción de los alimentos que sirven en el restaurante en función del programa de formación, se encontró que la mayoría de los encuestados (39,7%) respondieron no estar en acuerdo ni en desacuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p se encuentra por encima del 5% ($p= 61,4\%$), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica la percepción de los estudiantes sobre si la porción de los alimentos que sirven es buena en el restaurante de la universidad.

4.2.69 Uso de Gorro, Guantes , delantal personal Vs Programa

El personal tiene buena presentación (gorro, guantes, delantal)		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMÓN EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURÍA		DERECHO		EDUC. FÍSICA		EDUC. INFANT		ELECTRÓNICA		FÍSICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGÍA		TEC. OBRASCS		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra				
2	En Desacuerdo	3	3,85	1	3,33	0	0	1	4,29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,0	0	0			
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	8	10,26	0	0	1	3,33	2	8,57	0	0	1	2,5	1	2,0	1	3,33	0	0	0	0	1	1,0	0	0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	0	0		
4	De Acuerdo	34	43,59	2	6,67	2	6,67	3	4,28	2	5,0	2	5,0	2	4,0	1	3,33	2	3,33	1	5,0	3	3,0	1	2,0	2	1,0	1	3,33	6	5,0	0	0	1	1,0	2	4,0	1	5,0

5	Tot al m en te de Ac ue rd o	33	4 2, 3 1	0	0	0	0	1	1 4, 2 9	2	5 0	1	2 5	2	4 0	1	3 3, 3 3	4	6 6, 6 7	1	5 0	6	6 0	4	8 0	0	0	2	6 6, 6 7	5	4 1, 6 7	1	1 0 0	0	0	2	4 0	1	5 0
	T O T A L	78	1 0 0	3	1 0 0	3	1 0 0	7	1 0 0	4	1 0 0	4	1 0 0	5	1 0 0	3	1 0 0	6	1 0 0	2	1 0 0	10	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	3	1 0 0	12	1 0 0	1	1 0 0	1	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 39,8353 (p = 0,9975)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la buena presentación del personal del restaurante en función del programa de formación, se encontró que la mayoría de los encuestados (43,5%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación, seguidas de las personas que respondieron estar totalmente de acuerdo (42,3%); al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 99,7%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica la percepción de los estudiantes sobre la buena presentación del personal del restaurante de la universidad.

4.2.70 Personal buena presentación Vs Programa

El personal tiene apariencia limpia		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMN EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRAS		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra		
2	En De acuerdo	1	1,28	0	0	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	12	15,38	0	0	2	6,67	3	4,28	1	25	0	0	2	40	1	3,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	1	20	1	50	
4	De Acuerdo	37	47,44	3	100	1	3,33	4	5,71	2	50	2	50	2	40	1	3,33	2	3,33	1	50	6	60	1	20	2	100	2	6,67	5	41,67	0	0	1	100	2	40	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	28	35,9	0	0	0	0	0	0	1	25	1	25	1	20	1	3,33	4	6,67	1	50	4	40	4	80	0	0	1	3,33	6	50	1	100	0	0	2	40	1	50

TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100	100
-------	----	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	----	-----	---	-----	---	-----	---	-----	----	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	-----

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 57,5062 (p = 0,8140)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si el personal de la cafetería tienen una apariencia limpia en función del programa de formación, se encontró que la mayoría de los encuestados (47,4%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación, seguidas de las personas que respondieron estar totalmente de acuerdo (35,9%); al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 81,4%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica la percepción de los estudiantes sobre la apariencia limpia del personal del restaurante de la universidad.

4.2.71 Prestación primera vez Vs Programa

El restaurante ha prestado bien el servicio desde la primera vez		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMN. EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST.		CIENCIAS NAT.		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT.		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL.		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRAS C.		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra		
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	0	0	0	0	1	14,29	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	En Desacuerdo	5	6,41	0	0	0	0	1	14,29	0	0	0	0	0	0	1	33,33	1	16,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	1	100	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	18	23,08	1	33,33	2	66,67	3	42,86	1	25	1	25	2	40	1	33,33	1	16,67	0	0	1	10	1	20	0	0	1	33,33	1	8,33	0	0	0	0	2	40	0	0
4	De Acuerdo	29	37,18	2	66,67	1	33,33	2	28,57	2	50	1	25	3	60	1	33,33	0	0	2	100	5	50	1	20	1	50	1	33,33	4	33,33	1	100	0	0	1	20	1	50
5	Totalmente de Acuerdo	24	30,77	0	0	0	0	0	0	1	25	1	25	0	0	0	0	4	66,67	0	0	4	40	3	60	1	50	1	33,33	6	50	0	0	0	0	2	40	1	50
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 67,6020 (p = 0,4908)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si el restaurante le ha prestado bien el servicio desde la primera vez en función del programa de formación, se encontró que la mayoría de los encuestados (37.1%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación, seguidas de las personas que respondieron estar totalmente de acuerdo (30.7%); al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p = 49\%$), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica en su totalidad la percepción de los estudiantes sobre el buen servicio prestado por el personal del restaurante de la universidad desde su primera experiencia de servicio.

4.2.72 Temperatura alimentos Vs Programa

Los alimentos son servidos con la temperatura, cocción y sabor adecuados		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMN. EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST.		CIENCIAS NAT.		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT.		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL.		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRASC		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra	Frecuencias	%s/muestra				
1	Totalmente en Desacuerdo	1	1,28	0	0	0	0	1	14,29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2	En Desacuerdo	13	16,67	0	0	1	33,33	2	28,57	1	25	1	25	2	40	1	33,33	0	0	0	0	2	20	1	20	0	0	0	0	0	0	1	100	1	100	0	0	0	
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	32	41,03	2	66,67	2	66,67	4	57,14	1	25	2	50	0	0	1	33,33	3	50	1	50	4	40	3	60	2	100	0	0	3	25	0	0	0	0	3	60	1	50
4	De Acuerdo	23	29,49	1	33,33	0	0	0	0	2	50	1	25	3	60	1	33,33	1	16,67	1	50	2	20	1	20	0	0	3	100	6	50	0	0	0	0	1	20	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	9	11,54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	33,33	0	0	2	20	0	0	0	0	0	0	3	25	0	0	0	0	1	20	1	50
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 65,1113 (p = 0,5769)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre si los alimentos son servidos a la temperatura, cocción y sabor adecuados, en el restaurante en función del programa de formación, se encontró que la mayoría de los encuestados (41%) respondieron que les es indiferente; al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p= 57,6\%$), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica el grado de concordancia a la pregunta sobre si la temperatura, la cocción y el sabor de los alimentos es la adecuada en el restaurante de la universidad.

4.2.73 Variedad de Menús Vs Programa

El restaurante ofrece variedad de menús		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMON EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRASCS		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras	Frecuencias	%s/muestras				
1	Totalmente en Desacuerdo	4	5,13	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	1	20	0	0	1	16,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En Desacuerdo	11	14,1	1	33,33	0	0	2	28,57	2	50	1	25	0	0	0	0	1	16,67	0	0	3	30	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	0	
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	22	28,21	1	33,33	2	66,67	4	57,14	0	0	1	25	2	40	0	0	1	16,67	0	0	5	50	3	60	0	0	0	0	2	16,67	0	0	0	0	1	20	0	0
4	De Acuerdo	32	41,03	0	0	1	33,33	1	14,29	1	25	1	25	2	40	3	100	1	16,67	2	100	1	10	2	40	2	100	3	100	7	58,33	0	0	0	0	3	60	2	100

5	Tot al m en te de Ac ue rd o	9	1 1, 5 4	1	3 3, 3 3	0	0	0	0	0	0	1	2 5	0	0	0	0	2	3 3, 3 3	0	0	1	1 0	0	0	0	0	0	0	3	2 5	0	0	0	0	1	2 0	0	0
	T O T A L	78	1 0 0	3	1 0 0	3	1 0 0	7	1 0 0	4	1 0 0	4	1 0 0	5	1 0 0	3	1 0 0	6	1 0 0	2	1 0 0	10	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	3	1 0 0	12	1 0 0	1	1 0 0	1	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 89,3752 (p = 0,0422)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia de la percepción sobre la variedad del menú del restaurante en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (41%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por debajo del 5% (p= 4.22%), esto indicando que esas diferencias encontradas son significativas; por lo tanto se afirma que el programa de formación puede explicar la percepción de los estudiantes sobre variedad de los menús ofrecidos en el restaurante de la universidad.

La recomendación entonces es realizar una profundización en el estudio de las preferencias de los menús de la cafetería teniendo en cuenta los programa de formación de los estudiantes encuestados, esto con el fin de llegar a plantear una mayor y más adecuada oferta de menús que tengan en cuenta la totalidad de gustos y preferencias de los alumnos por cada programa de formación y de esa forma aumentar el número de ventas del restaurante.

4.2.74 Información tiempo de servicio Vs Programa

Los emplea dos informa n cuanto tiempo se demora el servi ci o de restaur ante		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMN. EMP.		AGRIC. OLA		AGROI. NDUST		CIENCI AS NAT		CIVIL		CONTA DORIA		DEREC HO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT		ELECT RONIC A		FISICA		ING. SOFTW		LIC. CASTE LL		LIC. MATEM .		MEDICI NA		PSICOL OGIA		TEC. OBRAS C		TEC. SOFTW	
C ó di go	Cat e g o r í a s	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra	Fre cuen cia s	% s/ m u es tra				
1	Total mente en De sac uer do	6	7, 6 9	0	0	0	0	0	0	2	5 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3 0	0	0	0	0	0	0	1	8, 3 3	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	En De sac uer do	8	1 0, 2 6	0	0	2	6, 6 7	1	4, 2 9	1	2 5	0	0	1	2 0	0	0	1	1 6, 6 7	0	0	0	0	0	0	1	5 0	0	0	0	0	0	0	1	1 0 0	0	0	0	0
3	Ni de Ac uer do, ni en de sac uer do	21	2 6, 9 2	1	3, 3 3	0	0	4	5 7, 1 4	0	0	1	2 5	2	4 0	1	3, 3 3	1	1 6, 6 7	1	5 0	2	2 0	4	8 0	0	0	1	3, 3 3	2	1 6, 6 7	0	0	0	0	0	0	1	5 0
4	De Ac uer do	31	3 9, 7 4	2	6, 6 7	1	3, 3 3	2	8, 5 7	1	2 5	2	5 0	2	4 0	2	6, 6 7	3	5 0	1	5 0	2	2 0	0	0	1	5 0	1	3, 3 3	6	5 0	1	1 0 0	0	0	4	8 0	0	0
5	Total mente de Ac uer do	12	1 5, 3 8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2 5	0	0	0	0	1	1 6, 6 7	0	0	3	3 0	1	2 0	0	0	1	3, 3 3	3	2 5	0	0	0	0	1	2 0	1	5 0
	TO TA L	78	1 0 0	3	1 0 0	3	1 0 0	7	1 0 0	4	1 0 0	4	1 0 0	5	1 0 0	3	1 0 0	6	1 0 0	2	1 0 0	10	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	3	1 0 0	12	1 0 0	1	1 0 0	1	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 79,7065 (p = 0,1568)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los empleados informan cuanto tiempo se demora el servicio, en función del programa de formación, se encontró que la mayoría de los encuestados (39,7%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p= 15,6\%$), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explicar el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los empleados del restaurante informan cuanto tiempo se demora el servicio del restaurante.

No se presenta ningún error cuando quiero comprar mi ficha		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMÓN EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURÍA		DERECHO		EDUC. FÍSICA		EDUC. INFANT		ELECTRÓNICA		FÍSICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGÍA		TEC. OBRAS C		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra		
1	Totalmente en Desacuerdo	8	10,26	0	0	0	0	0	0	1	25	1	25	1	20	1	33,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	16,67	1	100	0	0	1	20	0	0	
2	En Desacuerdo	14	17,95	1	33,33	1	33,33	3	42,86	1	25	2	50	1	20	0	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	1	33,33	3	25	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	22	28,21	0	0	0	0	1	14,29	0	0	1	25	2	40	2	66,67	5	83,33	0	0	5	50	1	20	1	50	1	33,33	2	16,67	0	0	1	100	0	0	0	0
4	De Acuerdo	24	30,77	2	66,67	2	66,67	1	14,29	2	50	0	0	1	20	0	0	0	0	2	100	3	30	3	60	0	0	1	33,33	4	33,33	0	0	0	0	1	20	2	100

5	Total en te de Ac ue rd o	10	12,82	0	0	0	0	2	28,57	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16,67	0	0	1	10	1	20	1	50	0	0	1	8,33	0	0	0	0	3	60	0	0
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 81,1175 (p = 0,1322)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que a los estudiantes no se les presenta ningún error al momento de comprar la ficha en función del programa de formación, se encontró que la mayoría de los encuestados (30,7%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p=13,22%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante no se le presenta ningún error cuando quiere comprar la ficha.

4.2.76 Buena atención Vs Programa

En el restaurante presta n una buena atención		Total muestr a		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMO N EMP.		AGRIC OLA		AGROI NDUS T		CIENC IAS NAT		CIVIL		CONT ADURI A		DERE CHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFAN T		ELECT RONIC A		FISICA		ING. SOFT W		LIC. CAST ELL		LIC. MATE M.		MEDIC INA		PSICO LOGIA		TEC. OBRA S C		TEC. SOFT W	
C ó d i g o	Cate go ría s	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra				
1	Tot al m en te en De sa cu er do	1	1, 2 8	0	0	0	0	1	1 4, 2 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En De sa cu er do	8	1 0, 2 6	0	0	0	0	2	2 8, 5 7	1	2 5	2	5 0	1	2 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8, 3 3	0	0	1	1 0 0	0	0	0	0
3	Ni de Ac ue rdo, ni en de sa cu er do	20	2 5, 6 4	1	3 3, 3 3	2	6 6, 6 7	4	5 7, 1 4	0	0	0	0	1	2 0	1	3 3, 3 3	3	5 0	1	5 0	2	2 0	0	0	1	5 0	1	3 3, 3 3	1	8, 3 3	0	0	0	0	2	4 0	0	0
4	De Ac ue rdo	41	5 2, 5 6	2	6 6, 6 7	1	3 3, 3 3	0	0	3	7 5	2	5 0	3	6 0	2	6 6, 6 7	2	3 3, 3 3	1	5 0	7	7 0	3	6 0	1	5 0	2	6 6, 6 7	8	6 6, 6 7	1	1 0 0	0	0	2	4 0	1	5 0

5	Totalmente de Acuerdo	8	10,26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16,67	0	0	1	10	2	40	0	0	0	0	2	16,67	0	0	0	0	1	20	1	50
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100	

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 65,7288 (p = 0,5555)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los en el restaurante se le presta buena atención al estudiante, en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (52,5%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 55,5%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explicar el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si a los estudiantes se les presta buena atención.

4.2.77 Personal respetuoso Vs Programa

El trato del personal con los estudiantes respetuoso		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																				
				ADMÓN EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURÍA		DERECHO		EDUC. FÍSICA		EDUC. INFANT		ELECTRÓNICA		FÍSICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGÍA		TEC. OBRASCS		TEC. SOFTWARE		
Código	Categorías	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra					
2	En De acuerdo	5	6,41	0	0	0	0	1	14,29	1	25	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50	0	0	1	8,33	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	12	15,38	1	3,33	1	3,33	3	42,86	0	0	0	0	1	20	0	0	2	33,33	0	0	0	0	1	20	0	0	1	33,33	1	8,33	0	0	1	100	0	0	0	0	
4	De Acuerdo	45	57,69	2	6,67	2	6,67	3	42,86	3	75	3	75	3	60	3	100	2	33,33	2	100	5	50	1	20	1	50	1	33,33	8	66,67	1	100	0	0	4	80	1	50	

5	To tal men te de Ac ue rd o	16	2 0, 5 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2 0	0	0	2	3 3, 3 3	0	0	5	5 0	3	6 0	0	0	1	3 3, 3 3	2	1 6, 6 7	0	0	0	0	1	2 0	1	5 0	
	T O T A L	78	1 0 0	3	1 0 0	3	1 0 0	7	1 0 0	4	1 0 0	4	1 0 0	5	1 0 0	3	1 0 0	6	1 0 0	2	1 0 0	10	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	3	1 0 0	12	1 0 0	1	1 0 0	1	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0		

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 52,9193 (p = 0,9107)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que el trato del personal es respetuoso para con los estudiantes en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (57,6%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 91%), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explicar el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si el trato del personal del restaurante es respetuoso con los estudiantes.

4.2.18 Sonrisa Vs Programa

El personal siempre está con una sonrisa		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMÓN EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURÍA		DERECHO		EDUC. FÍSICA		EDUC. INFANT		ELECTRÓNICA		FÍSICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGÍA		TEC. OBRAS C		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra				
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	0	0	0	0	2	28,57	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2	En Desacuerdo	15	19,23	0	0	1	33,33	2	28,57	2	50	1	25	2	40	0	0	1	16,67	0	0	1	10	1	20	0	0	1	33,33	1	8,33	0	0	1	100	1	20	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	34	43,59	3	100	2	66,67	3	42,86	1	25	0	0	3	60	2	66,67	4	66,67	2	100	2	20	2	40	1	50	1	33,33	4	33,33	0	0	0	0	3	60	1	50

4	De Ac ue rd o	21	2 6, 9 2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7 5	0	0	1	3 3, 3 3	0	0	0	0	6	6 0	0	0	1	5 0	1	3 3, 3 3	6	5 0	1	1 0 0	0	0	1	2 0	1	5 0
5	To tal m en te de Ac ue rd o	5	6, 4 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1 6, 6 7	0	0	1	1 0	2	4 0	0	0	0	0	1	8, 3 3	0	0	0	0	0	0	0	0
	T O T A L	78	1 0 0	3	1 0 0	3	1 0 0	7	1 0 0	4	1 0 0	4	1 0 0	5	1 0 0	3	1 0 0	6	1 0 0	2	1 0 0	10	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	3	1 0 0	12	1 0 0	1	1 0 0	1	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 75,3727 (p = 0,2523)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los empleados del restaurante siempre están con una sonrisa en función del programa de formación, se encontró que la mayoría de los encuestados (43,5%) respondieron ser indiferentes con esa afirmación es decir ni estar de acuerdo ni en desacuerdo; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 25,2%), %, lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explicar el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los empleados del restaurante siempre están con una sonrisa.

4.2.79 Ambiente cómodo Vs Programa

El ambiente que hay en el restaurante me hace sentir cómo(a)		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMÓN EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURÍA		DERECHO		EDUC. FÍSICA		EDUC. INFANT		ELECTRÓNICA		FÍSICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGÍA		TEC. OBRAS C		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%		
1	Totalmente en Desacuerdo	5	6,41	0	0	0	0	4	57,14	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En Desacuerdo	6	7,69	0	0	1	33,33	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	1	33,33	0	0	0	0	1	10	1	20	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	34	43,59	1	33,33	0	0	3	42,86	2	50	2	50	3	60	1	33,33	4	66,67	1	50	5	50	1	20	1	50	1	33,33	6	50	0	0	0	0	2	40	1	50

4	De Ac ue rd o	30	3 8, 4 6	2	6 6, 6 7	2	6 6, 6 7	0	0	1	2 5	2	5 0	1	2 0	1	3 3, 3 3	1	1 6, 6 7	1	5 0	3	3 0	3	6 0	1	5 0	2	6 6, 6 7	5	4 1, 6 7	1	1 0 0	0	0	3	6 0	1	5 0
5	To tal m en te de Ac ue rd o	3	3, 8 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1 6, 6 7	0	0	1	1 0	0	0	0	0	0	0	1	8, 3 3	0	0	0	0	0	0	0	0
	T O T A L	78	1 0 0	3	1 0 0	3	1 0 0	7	1 0 0	4	1 0 0	4	1 0 0	5	1 0 0	3	1 0 0	6	1 0 0	2	1 0 0	10	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	3	1 0 0	12	1 0 0	1	1 0 0	1	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 76,3424 (p = 0,2282)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la percepción de comodidad de los estudiantes por el ambiente del restaurante en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (43,5%) respondieron que esa afirmación les era indiferente, es decir no estaban ni en acuerdo ni en desacuerdo; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 22,8%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explicar la percepción de comodidad de los estudiantes por el ambiente del restaurante.

4.2.80 Horario accesible Vs Programa

El restaurante ofrece horarios accesibles para los estudiantes		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMÓN EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURÍA		DERECHO		EDUC. FÍSICA		EDUC. INFANT		ELECTRÓNICA		FÍSICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGÍA		TEC. OBRAS C		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra				
1	Totalmente en Desacuerdo	2	2,56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	0	0		
2	En Desacuerdo	2	2,56	0	0	0	0	1	14,29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	0	0		
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	16	20,51	2	6,67	1	3,33	1	14,29	1	25	0	0	1	20	1	3,33	1	16,67	0	0	3	30	1	20	1	50	1	3,33	1	8,33	0	0	0	0	1	20	0	0

4	De Ac ue rd o	41	5 2, 5 6	1	3 3, 3 3	2	6 6, 6 7	4	5 7, 1 4	1	2 5	4	1 0 0	2	4 0	2	6 6, 6 7	2	3 3, 3 3	1	5 0	6	6 0	2	4 0	1	5 0	1	3 3, 3 3	7	5 8, 3 3	1	1 0 0	1	1 0 0	2	4 0	1	5 0
5	To tal m en te de Ac ue rd o	17	2 1, 7 9	0	0	0	0	1	1 4, 2 9	2	5 0	0	0	1	2 0	0	0	3	5 0	1	5 0	1	1 0	2	4 0	0	0	1	3 3, 3 3	2	1 6, 6 7	0	0	0	0	2	4 0	1	5 0
	T O T A L	78	1 0 0	3	1 0 0	3	1 0 0	7	1 0 0	4	1 0 0	4	1 0 0	5	1 0 0	3	1 0 0	6	1 0 0	2	1 0 0	10	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	3	1 0 0	12	1 0 0	1	1 0 0	1	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 40,5061 (p = 0,9968)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que el restaurante ofrece horarios accesibles en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (52,5%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 99,6%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los horarios del restaurante es accesible para los estudiantes.

4.2.81 Servicio oportuno Vs Programa

El restaurante ofrece un servicio oportuno		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMON EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRA SC		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras	Frecuencias	% s/muestras				
2	En Descuerdo	4	5,13	1	33,33	0	0	2	28,57	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,64	0	0	1	33,33	5	71,43	0	0	2	50	1	20	1	33,33	2	33,33	1	50	3	30	0	0	0	0	0	0	2	16,67	0	0	1	100	1	20	0	0
4	De Acuerdo	43	55,13	2	66,67	2	66,67	0	0	3	75	2	50	3	60	2	66,67	2	33,33	1	50	6	60	4	80	2	100	2	66,67	7	58,33	1	100	0	0	3	60	1	50
5	Totalmente de Acuerdo	11	14,1	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	2	33,33	0	0	1	10	1	20	0	0	1	33,33	3	25	0	0	0	0	1	20	1	50

	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 50,3711 (p = 0,9461)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la forma oportuna en que el restaurante presta el servicio en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (55,1%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 94,6%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si el restaurante ofrece un servicio oportuno.

4.2.82 Tiempo demora del servicio Vs Programa

El personal nunca está demandado para responder mis inquietudes		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMÓN EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURÍA		DERECHO		EDUC. FÍSICA		EDUC. INFANT		ELECTRÓNICA		FÍSICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGÍA		TEC. OBRAS		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra				
1	Totalmente en De acuerdo	3	3,85	0	0	0	0	1	14,29	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En De acuerdo	14	17,95	0	0	1	33,33	3	42,86	0	0	1	25	2	40	1	33,33	0	0	0	0	2	20	0	0	0	0	0	0	4	33,33	0	0	0	0	0	0	0	
3	Ni de Acuerdo, ni en de acuerdo	39	50	3	100	1	33,33	3	42,86	2	50	1	25	2	40	2	66,67	6	100	2	100	4	40	1	20	1	50	1	33,33	5	41,67	0	0	1	100	3	60	1	50

4	De Ac ue rd o	16	2, 0, 5 1	0	0	1	3, 3, 3 3	0	0	1	2 5	2	5 0	1	2 0	0	0	0	0	0	0	3	3 0	3	6 0	1	5 0	1	3, 3, 3 3	1	8, 3 3	1	1 0 0	0	0	1	2 0	0	0
5	To tal m en te de Ac ue rd o	6	7, 6 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2 0	0	0	1	3, 3, 3 3	2	1, 6, 6 7	0	0	0	0	1	2 0	1	5 0	
	T O T A L	78	1 0 0	3	1 0 0	3	1 0 0	7	1 0 0	4	1 0 0	4	1 0 0	5	1 0 0	3	1 0 0	6	1 0 0	2	1 0 0	10	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	3	1 0 0	12	1 0 0	1	1 0 0	1	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 61,7787 (p = 0,6890)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que los empleados nunca están demasiado ocupados para responder inquietudes en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (50%) respondieron que les era indiferente esa afirmación, es decir que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 68,9%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si los empleados nunca están ocupados para responder inquietudes.

4.2.83 Resolución de empleados Vs Programa

Si se presenta algún problema con los alimentos el personal me ayuda a resolverlo		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMÓN EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURÍA		DERECHO		EDUC. FÍSICA		EDUC. INFANT		ELECTRÓNICA		FÍSICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGÍA		TEC. OBRAS C		TEC. SOFTWARE	
				Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra		
Código	Categorías	1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	0	0	0	0	1	14,29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En Desacuerdo	13	16,67	0	0	1	33,33	2	28,57	1	25	1	25	1	20	0	0	1	16,67	0	0	2	20	0	0	1	50	0	0	3	25	0	0	0	0	0	0	0	

3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	40	51,28	3	100	1	33,33	3	42,86	1	25	1	25	3	60	2	66,67	5	83,33	2	100	5	50	2	40	1	50	1	33,33	5	41,67	1	100	1	100	2	40	1	50
4	De Acuerdo	17	21,79	0	0	1	33,33	1	14,29	1	25	2	50	1	20	1	33,33	0	0	0	0	2	20	2	40	0	0	2	66,67	2	16,67	0	0	0	0	2	40	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	5	6,41	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	1	20	1	50	
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 44,1149 (p = 0,9891)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que si al estudiante se le presenta algún problema con los alimentos el personal le ayuda a resolverlo en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (51,2%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 98,9%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante se le presenta algún problema con los alimentos el personal del restaurante le ayuda a resolverlo.

4.2.84 Tiempo de atención moderado Vs Programa

El tiempo para que me atiendan es moderado		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMON EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST		CIENCIAS NAT		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRA SC		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%				
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	0	0	0	0	1	14,29	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En Desacuerdo	10	12,82	1	3,33	1	3,33	4	57,14	0	0	0	0	0	0	0	0	2	33,33	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0		
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	26	33,33	1	3,33	1	3,33	0	0	2	50	1	25	4	80	2	66,67	3	50	0	0	4	40	1	20	2	100	0	0	2	16,67	0	0	1	100	1	20	1	50
4	De Acuerdo	28	35,9	1	3,33	1	3,33	2	28,57	2	50	1	25	1	20	1	33,33	0	0	2	100	5	50	1	20	0	0	1	33,33	7	58,33	1	100	0	0	2	40	0	0

5	Tal m en te de Ac ue rd o	11	14,1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	1	16,67	0	0	0	0	2	40	0	0	2	66,67	3	25	0	0	0	0	1	20	1	50
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 74,7040 (p = 0,2697)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre el tiempo que el estudiante debe esperar para que lo atiendan en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (35,9%) respondieron estar de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 26,9%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre el tiempo de espera que atiendan al estudiante en el restaurante de la universidad.

4.2.85 Atención Pronta Vs Programa

El personal del restaurante es suficiente para la atención de estudiantes		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMIN. EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST.		CIENCIAS NAT.		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT.		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELL.		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRAS C.		TEC. SOFTWARE	
Código	Categorías	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra	Frecuencias	% muestra		
1	Totalmente en Desacuerdo	10	12,82	0	0	0	0	3	4,286	1	2,5	1	2,5	1	2,0	0	0	0	0	0	0	1	1,0	0	0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	1	1,00	1	2,0	0	0
2	En Desacuerdo	16	20,51	0	0	0	0	3	4,286	1	2,5	0	0	1	2,0	3	10,0	3	5,0	0	0	2	2,0	1	2,0	0	0	0	0	0	0	1	1,00	0	0	1	2,0	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	21	26,92	1	3,33	3	10,0	0	0	1	2,5	1	2,5	1	2,0	0	0	1	16,67	1	5,0	4	4,0	2	4,0	1	5,0	0	0	4	33,33	0	0	0	0	1	2,0	0	0
4	De Acuerdo	22	28,21	2	6,67	0	0	1	14,29	0	0	2	5,0	2	4,0	0	0	1	16,67	1	5,0	3	3,0	0	0	0	0	1	33,33	6	5,0	0	0	0	0	1	2,0	2	10,0
5	Totalmente de Acuerdo	9	11,54	0	0	0	0	0	0	1	2,5	0	0	0	0	0	0	1	16,67	0	0	0	0	2	4,0	1	5,0	2	6,67	1	8,33	0	0	0	0	1	2,0	0	0
	TOTAL	78	100	3	10,0	3	10,0	7	10,0	4	10,0	4	10,0	5	10,0	3	10,0	6	10,0	2	10,0	10	10,0	5	10,0	2	10,0	3	10,0	12	10,0	1	10,0	1	10,0	5	10,0	2	10,0

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 87,0537 (p = 0,0596)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la percepción de la suficiencia del número de colaboradores para la atención del restaurante en función del programa de formación, se encontró que la mayoría de los encuestados (28,2%) respondieron que estaban de acuerdo con la afirmación; al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está ligeramente por encima del 5% ($p= 5,9\%$), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no alcanza a explicar el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre la percepción que tienen los estudiantes sobre la suficiencia del número de colaboradores en el restaurante para la atención. Sin embargo se puede ampliar el concepto en una próxima consulta sobre este aspecto en particular.

4.2.86 Capacitación Atención Vs Programa

El personal del restaurante está capacitado para la atención		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMÓN. EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST.		CIENCIAS NAT.		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT.		ELECTRÓNICA		FISICA		ING. SOFTWARE		LIC. CASTELLANO		LIC. MATEMÁTICA		MEDICINA		PSICOLOGÍA		TÉC. OBRAS CIVILES		TÉC. SOFTWARE	
				Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra		
Código	Categorías																																						
1	Totalmente en Desacuerdo	3	3,85	0	0	0	0	1	14,29	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En Desacuerdo	2	2,56	0	0	0	0	1	14,29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	31	39,74	1	33,33	2	66,67	4	57,14	1	25	2	50	3	60	2	66,67	2	33,33	0	0	1	10	2	40	0	0	1	33,33	5	41,67	1	100	1	100	2	40	1	50
4	De Acuerdo	30	38,46	2	66,67	1	33,33	1	14,29	1	25	1	25	1	20	1	33,33	2	33,33	2	100	8	80	0	0	1	50	2	66,67	5	41,67	0	0	0	0	2	40	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	12	15,38	0	0	0	0	0	0	2	50	0	0	1	20	0	0	1	16,67	0	0	1	10	3	60	1	50	0	0	1	8,33	0	0	0	0	1	20	1	50
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 58,5550 (p = 0,7861)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en el personal del restaurante está capacitado para la atención en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (39,7%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p=78,6\%$), esto indicando que esas pequeñas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si las personas del restaurante están capacitadas para la atención del mismo.

4.2.87 Peticiones atendidas Vs Programa

Si hago una petición el personal del restaurante me la atiende		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMN. EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST.		CIENCIAS NAT.		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT.		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTW.		LIC. CASTELL.		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRAS C.		TEC. SOFTW.	
Código	Categorías	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra	Frecuencia	% s/muestra		
1	Totalmente en Desacuerdo	4	5,13	0	0	0	0	3	42,86	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En Desacuerdo	4	5,13	0	0	0	0	1	14,29	1	25	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	36	46,15	1	3,33	2	6,67	2	28,57	2	50	1	25	4	80	2	66,67	4	66,67	1	50	2	20	2	40	0	0	1	33,33	7	58,33	1	100	1	100	2	40	1	50
4	De Acuerdo	25	32,05	2	6,67	1	3,33	1	14,29	0	0	2	50	0	0	1	33,33	1	16,67	1	50	5	50	2	40	2	100	2	66,67	4	33,33	0	0	0	0	1	20	0	0
5	Totalmente de Acuerdo	9	11,54	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	1	16,67	0	0	2	20	1	20	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	2	40	1	50
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 67,1832 (p = 0,5052)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que si estudiante tiene una petición el personal del restaurante se la atiende en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (46,1%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por encima del 5% ($p= 50,5\%$), esto indicando que esas diferencias encontradas no son significativas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante tiene una petición el personal del restaurante se la atiende.

4.2.88 Seguridad Vs Programa

El manejo de los alimentos por parte del personal me inspira seguridad		Total muestra		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMÓN. EMP.		AGRICOLA		AGROINDUST.		CIENCIAS NAT.		CIVIL		CONTADURIA		DERECHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFANT.		ELECTRONICA		FISICA		ING. SOFTW.		LIC. CASTELL.		LIC. MATEM.		MEDICINA		PSICOLOGIA		TEC. OBRAS C.		TEC. SOFTW.	
Código	Categorías	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra	Frecuencia	% muestra		
1	Totalmente en De acuerdo	4	5,13	0	0	0	0	2	28,57	0	0	2	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En De acuerdo	13	16,67	0	0	0	0	2	28,57	2	50	0	0	1	20	3	100	1	16,67	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	1	100	1	20	0	0
3	Ni de Acuerdo, ni en de acuerdo	30	38,46	2	6,67	2	6,67	3	42,86	1	25	0	0	1	20	0	0	2	33,33	1	50	5	50	4	80	0	0	1	33,33	5	41,67	0	0	0	0	2	40	1	50
4	De Acuerdo	24	30,77	1	3,33	1	3,33	0	0	0	0	2	50	3	60	0	0	1	16,67	1	50	4	40	0	0	2	100	2	66,67	7	58,33	0	0	0	0	0	0	0	
5	Totalmente de Acuerdo	7	8,97	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	2	33,33	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	40	1	50	
	TOTAL	78	100	3	100	3	100	7	100	4	100	4	100	5	100	3	100	6	100	2	100	10	100	5	100	2	100	3	100	12	100	1	100	1	100	5	100	2	100

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 104,7004 (p = 0,0028)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación que en el manejo de los alimentos por parte del personal de seguridad le inspira seguridad al estudiante en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (38,4%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; al realizar la prueba de χ^2 , se encontró que el valor de p está por debajo del 5% ($p= 0,28\%$), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación explica el grado de concordancia con la afirmación inicial sobre si al estudiante le genera seguridad el manejo de los alimentos en el restaurante de la universidad.

Dentro del estudio recomendado para ampliar la percepción de los estudiantes de la calidad de los alimentos en el restaurante de la universidad, se puede indagar sobre este tipo de variable, investigar sobre cuáles son los componentes de seguridad que dan al estudiante esa percepción y promoverlos para aumentar el mercado del restaurante.

4.2.89 Confianza Vs Programa

Confí o en los alime ntos que consu mo dentro del restau rante		Total muestr a		Indique programa académico al que pertenece																																			
				ADMO N EMP.		AGRIC OLA		AGROI NDUS T		CIENC IAS NAT		CIVIL		CONT ADURI A		DERE CHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFAN T		ELECT RONIC A		FISICA		ING. SOFT W		LIC. CAST ELL		LIC. MATE M.		MEDIC INA		PSICO LOGIA		TEC. OBRA S C		TEC. SOFT W	
C ó dí g o	Ca te go rí a s	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra	Fr ec ue nci as	% s/ m ue st ra				
1	Tot al m en te en De sa cu er do	8	10,26	0	0	0	0	4	57,14	1	25	2	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En De sa cu er do	13	16,67	0	0	2	66,67	1	14,29	0	0	0	0	0	0	1	33,33	3	50	0	0	2	20	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	Ni de Ac ue rdo, ni en de sa cu er do	27	34,62	2	66,67	1	33,33	2	28,57	0	0	0	0	1	20	2	66,67	2	33,33	0	0	5	50	2	40	2	100	1	33,33	4	33,33	0	0	0	0	3	60	0	0

4	De Ac ue rd o	25	3 2, 0 5	1	3 3, 3 3	0	0	0	0	3	7 5	2	5 0	4	8 0	0	0	1	1 6, 6 7	1	5 0	3	3 0	1	2 0	0	0	2	6 6, 6 7	7	5 8, 3 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	To tal m en te de Ac ue rd o	5	6, 4 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5 0	0	0	1	2 0	0	0	0	0	1	8, 3 3	0	0	0	0	1	2 0	1	5 0	
	T O T A L	78	1 0 0	3	1 0 0	3	1 0 0	7	1 0 0	4	1 0 0	4	1 0 0	5	1 0 0	3	1 0 0	6	1 0 0	2	1 0 0	10	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	3	1 0 0	12	1 0 0	1	1 0 0	1	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 104,7434 (p = 0,0028)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la afirmación en que si el estudiante le genera confianza los alimentos que consume dentro del restaurante en función del programa de formación , se encontró que la mayoría de los encuestados (34,6%) respondieron que les es indiferente, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación; al realizar la prueba de chi2, se encontró que el valor de p está por debajo del 5% (p= 0,28%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación explica el grado de concordancia con la afirmación inicial.

Este aspecto se debe contemplar para determinar qué aspectos generan confianza en los estudiantes por el tipo de formación y utilizarlos dentro de las estrategias de mercado para aumentar las ventas del restaurante.

4.2.90 Tranquilidad y seguridad Vs Programa

Me siento tranquilo y seguro dentro del restaurante		Total muestr a		Indique programa académico al que pertenece																																					
				ADMO N EMP.		AGRIC OLA		AGROI NDUS T		CIENC IAS NAT		CIVIL		CONT ADURI A		DERE CHO		EDUC. FISICA		EDUC. INFAN T		ELECT RONIC A		FISICA		ING. SOFT W		LIC. CAST ELL		LIC. MATE M.		MEDIC INA		PSICO LOGIA		TEC. OBRA S C		TEC. SOFT W			
C ó di go	Ca te go rías	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra	Fr ec ue ncias	% s/ mue st ra				
1	Total mente en Desa cu er do	3	3,85	0	0	0	0	2	28,57	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	En Desa cu er do	5	6,41	0	0	0	0	0	0	1	25	1	25	0	0	1	33,33	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ni de Acue rdo, ni en desa cu er do	28	35,9	1	3,33	2	6,67	3	42,86	1	25	0	0	2	40	1	33,33	3	50	0	0	5	50	2	40	0	0	0	0	2	16,67	1	100	1	100	3	60	1	50		

4	De Ac ue rd o	32	4 1, 0 3	2	6 6, 6 7	1	3 3, 3 3	2	2 8, 5 7	2	5 0	2	5 0	3	6 0	1	3 3, 3 3	2	3 3, 3 3	1	5 0	4	4 0	1	2 0	2	1 0 0	3	1 0 0	5	4 1, 6 7	0	0	0	0	1	2 0	0	0
5	To tal m en te de Ac ue rd o	10	1 2, 8 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1 6, 6 7	1	5 0	1	1 0	1	2 0	0	0	0	0	4	3 3, 3 3	0	0	0	0	1	2 0	1	5 0
	T O T A L	78	1 0 0	3	1 0 0	3	1 0 0	7	1 0 0	4	1 0 0	4	1 0 0	5	1 0 0	3	1 0 0	6	1 0 0	2	1 0 0	10	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0	3	1 0 0	12	1 0 0	1	1 0 0	1	1 0 0	5	1 0 0	2	1 0 0

Ji cuadrado con 68 grados de libertad = 63,0485 (p = 0,6472)

Al mirar el comportamiento de la frecuencia sobre la percepción de seguridad del estudiante dentro del restaurante en función del programa de formación, se encontró que la mayoría de los encuestados (41%) respondieron que están de acuerdo con esa afirmación; al realizar la prueba de chi², se encontró que el valor de p está por encima del 5% (p= 64,7%), lo que indica que la distribución de las respuestas en los programas de formación no tienen una diferencia significativa entre las respuestas; por lo tanto se afirma que el programa de formación no explica el grado de concordancia con la afirmación inicial.

5. CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación realizado al Restaurante “La Venada de la Universidad Surcolombiana Sede Central, podemos concluir varios aspectos:

Se puede determinar que son más los estudiantes de género masculino que de género femenino que asisten van a beneficiarse del restaurante. A razón de hombres, 65.38% y mujeres, 34.62%.

Que la población estudiantil que recibe servicios en el restaurante es muy joven pues en su gran mayoría pertenece al rango de edad entre 15 y 20 años, con un 75.64%; seguido por entre 20 y 25, con un 21.79%.

Los estudiantes que más asisten a recibir su alimentación en el restaurante se encuentran en los primeros cuatro semestres (1°) 25.64%; (2°) 24.36%. (3°) 11.54%, (4°) 16.67%; después de la mitad de la carrera empieza a disminuir la asistencia al restaurante “La Vendeda tal como se demuestra en los siguientes porcentajes (5°) 7.69%, (6°) 2.56%, (7°) 6.41%; (8°) 2.56%, (9°) 1.28%, (10°) 1.28%.

El grado de acuerdo de los estudiantes encuestados se confirma en la mayoría de las respuestas dadas en el instrumento. En muchos elementos de TANGIBILIDAD, FIABILIDAD, EMPATÍA, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD responden que están de acuerdo con las afirmaciones.

Cabe resaltar y causa gran preocupación que exista un altísimo grado de indiferencia por parte de los estudiantes al analizar las respuestas desarrolladas en el instrumento; sin importar variables (Género, Rango de edad, Semestre, Facultad y Programa) en TANGIBILIDAD (Instalaciones aseadas, buena presentación de los alimentos,) FIABILIDAD (temperatura de alimentos) EMPATÍA (Sonrisa por parte del empleado, Ambiente Cómodo) CAPACIDAD DE RESPUESTA (Inquietudes, resolución de problemas) SEGURIDAD (Capacitado en atención, Manejo de alimentos, Confianza en alimentos).

En los semestres más altos se nota el mayor grado de desacuerdo en cuanto a aspectos tales como: Limpieza de vasos y cubiertos, Temperatura de alimentos y en la variedad de los menús.

En la variable PROGRAMA observamos que dicho tipo formación explica el grado de concordancia con las siguientes afirmaciones (BUENA PRESENTACIÓN, VARIEDAD DE MENÚS, ESTADO DE VASOS Y CUBIERTOS).

Aunque lo rápido y oportuno de la atención para los estudiantes genera una indiferencia, mediante la observación participante se pudo comprobar las largas filas que se generan para la adquisición de la ficha y posteriormente para la reclamación de los alimentos, se podría pensar que se acostumbraron a la demora.

5.1 RECOMENDACIONES

Se pueden sugerir algunas recomendaciones:

- Instalar una caja adicional a la ya existente, para la venta de la ficha y así agilizar la atención y evitar las largas filas.
- Utilizar la tecnología para la creación de una APP para solicitar la adquisición de ficha o separación de puesto en la fila.
- Realizar un sondeo a los estudiantes para aumentar la variedad de menús ofrecidos.
- Crear nuevos puntos de venta de ficha del restaurante en la facultad de Economía.

BIBLIOGRAFÍA

Barajas, Salamanca, Aroca, (2014). Trabajo de grado “Calidad de los servicios prestados en la Universidad Surcolombiana sede Neiva.

Botello, Chaparro, Reyes. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Universidad Autónoma del Estado de México

Cevallos, (2015). Trabajo de grado “Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales”

Cleves, Cuéllar, (2014) .Trabajo de grado “Percepción de la calidad del servicio de los usuarios de la biblioteca especializada en salud “Gloria Gutiérrez Andrade” de la universidad Surcolombiana”

Colombia., Constitución Política (1991). Artículo xxx. Recuperado de http://www.sena.do.gov.co/imagen/stories/informacon_general/constitucion_politica.pdf

Cornyn, J y Coons, J. (1995) Noncommercial Foodservice New York: John Willey & Soons, Inc.

Lamb, Hair y McDaniel, (2002). Marketing. Sexta Edición, de International Thomson Editores.

Mejías Agustín. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Vol. X, No 2. SADPRO – UCV Universidad Central de Venezuela

Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1988). Modelo *Servqual*. ***Pa'g 26***

Peñuñuri, Guzmán, Carrillo. “Percepción de la calidad del servicio de un comedor estudiantil universitario. Revista de Investigaciones Sociales. (2017), 3-9: 22-34

Pozner, Pilar. (2000). Pautas para la observación en los procesos de pasantía

Ramírez, Páramo, Méndez (2013).Proyecto “IMAGEN Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS TERMALES DE RIVERA. Universidad Surcolombiana

Stanton, Etzel y Walker, Mc Graw Hill, (2004) Fundamentos de Marketing, 13va. Edición, Compañía Editorial Continental.

Universidad Surcolombiana, Normatividad Resolución 0128 (2008) Recuperado <http://usco.edu.co/normatividad/resoluciones/año>