

**ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE EL
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL COMEDOR
UNMSM
OFICINA TÉCNICA DEL ESTUDIANTE
– OTE**

INDICE

Pg

Presentación

Oficina Técnica del Estudiante

ii

Resumen Ejecutivo

iii

Introducción

iv

Objetivos Generales

v

Objetivos Específicos

v

Metodología del Estudio

v

Diseño de la Muestra

vi

I

Perfil Demográfico del Usuario del Comedor de la UNMSM

| | | | |
|----------------|--|--|---|
| <i>Graf. 1</i> | <i>alumnos que asisten al comedor según género</i> | 2 | |
| 2 | <i>Graf. 1.1</i> | <i>alumnos que asisten al comedor según género por comedor</i> | |
| 3 | <i>Graf. 2</i> | <i>alumnos usuarios del comedor según año de ingreso</i> | |
| 3 | <i>Graf. 2.1</i> | <i>alumnos usuarios del comedor según año de ingreso por comedor</i> | |
| | <i>Graf. 3</i> | <i>alumnos usuarios del comedor por facultades</i> | 4 |
| | <i>Graf. 3.1</i> | <i>alumnos usuarios del comedor por facultades-C.U</i> | 5 |
| | <i>Graf. 3.2</i> | <i>alumnos usuarios del comedor por facultades-Cangallo</i> | 5 |
| | <i>Graf. 4</i> | <i>usuarios según distrito de procedencia</i> | 6 |

II

Evaluación del Nivel de Satisfacción de los Usuarios

| | | | |
|---|------------------|--|---|
| 8 | <i>Graf. 5</i> | <i>Satisfacción de Usuarios por Horarios</i> | |
| | <i>Graf. 5.1</i> | <i>Satisfacción de Usuarios por Horarios según comedor</i> | 8 |
| | <i>Graf. 6</i> | <i>Variedad de menús</i> | 9 |

| | | |
|----|---|----|
| | <i>Graf. 6.1 Variedad de menús por comedor</i> | 9 |
| | <i>Graf. 7 Higiene de utensilios</i> | |
| | 10 | |
| | <i>Graf. 7.1 Higiene de utensilios por comedor</i> | |
| | 10 | |
| | <i>Graf. 8 Higiene y buenos hábitos de manipulación</i> | 11 |
| | <i>Graf. 8.1 Higiene y buenos hábitos de manipulación por comedor</i> | 11 |
| | <i>Graf. 9 Trato que recibe de personal</i> | |
| 12 | | |
| | <i>Graf. 9.1 Trato que recibe de personal por comedor</i> | |
| 12 | | |
| | <i>Graf. 10 Servicios higiénicos del comedor</i> | |
| 13 | | |
| | <i>Graf. 10.1 Servicios higiénicos de cada comedor</i> | |
| 13 | | |
| | <i>Graf. 11 Higiene del mobiliario</i> | |
| | 14 | |
| | <i>Graf. 11.1 Higiene del mobiliario por comedor</i> | |
| | 14 | |

III

Percepción del Servicio del Comedor Universitario

| | | |
|----|--|--|
| | <i>Graf. 12 Frecuencia en la Asistencia al comedor</i> | |
| 16 | | |
| | <i>Graf. 12.1 Frecuencia en la Asistencia por comedor</i> | |
| 16 | | |
| | <i>Graf. 13 Servicio que hace uso del comedor; una opción</i> | |
| 17 | | |
| | <i>Graf. 13.1 Servicio que hace uso del comedor; dos opciones</i> | |
| 17 | | |
| | <i>Graf. 14 Comida proporcionada le ocasiona problemas en el organismo</i> | |
| | 18 | |
| | <i>Graf. 14.1 Comida proporcionada le ocasiona problemas en el organismo</i> | |
| | 18 | |
| | <i>por comedor</i> | |
| | <i>Graf. 15 Frecuencia de problemas en el organismo</i> | |
| | 19 | |
| | <i>Graf. 15.1 Frecuencia de problemas en el organismo por comedor</i> | |
| | 19 | |
| | <i>Graf. 16 Objetos extraños encontrados en alimentos</i> | |
| 20 | | |
| | <i>Graf. 16.1 Objetos extraños encontrados en alimentos por comedor</i> | |
| 20 | | |
| | <i>Graf. 17 Frecuencia de objetos extraños en alimentos</i> | |
| 21 | | |

| | |
|----|--|
| 21 | <i>Graf. 17.1 Frecuencia de objetos extraños en alimentos por comedor</i> |
| 22 | <i>Graf. 18 Usuarios que "SI" encontraron alimentos malogrados por comedor</i> |
| 22 | <i>Graf. 18.1 Usuarios que SI encontraron alimentos malogrados por comedor</i> |
| 23 | <i>Graf. 18.2 Frecuencia que se encontró alimentos malogrados por comedor</i> |
| 23 | <i>Graf. 18.3 Que alimentos malogrados; una opción</i> |
| 24 | <i>Graf. 19 Opción cuando no hace uso del comedor</i> |
| 24 | <i>Graf. 19.1 Opción cuando no hace uso por comedor</i> |
| 25 | <i>Graf. 20 Comparación de comedor vs cafeterías</i> |
| 25 | <i>Graf. 20.1 Comparación por comedor</i> |
| 26 | <i>Graf. 21 Sugerencias o quejas realizadas por usuarios</i> |
| 26 | <i>Graf. 21.1 Sugerencias o quejas realizadas por comedor</i> |
| 27 | <i>Graf. 21.2 Forma que fue recepcionada queja o sugerencia</i> |
| 27 | <i>Graf. 21.3 Forma que fue recepcionada queja o sugerencia por comedor</i> |
| 28 | <i>Graf. 22 Motivo por el que el usuario del comedor no hace queja o sugerencias</i> |

IV

| | |
|----|--|
| 29 | <i>Identificación de Puntos Críticos del Servicio Durante la atención que Afecta Directamente la Calidad</i> |
|----|--|

| | |
|------------------|----|
| <i>Discusión</i> | 30 |
|------------------|----|

| | |
|---------------------|----|
| <i>V</i> | |
| <i>Conclusiones</i> | 32 |

Sugerencias

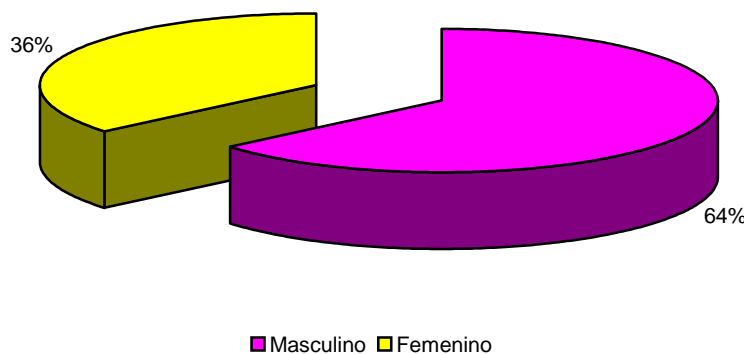
Anexos I
Ficha Técnica
36

Anexos II
Cuadros
38

I

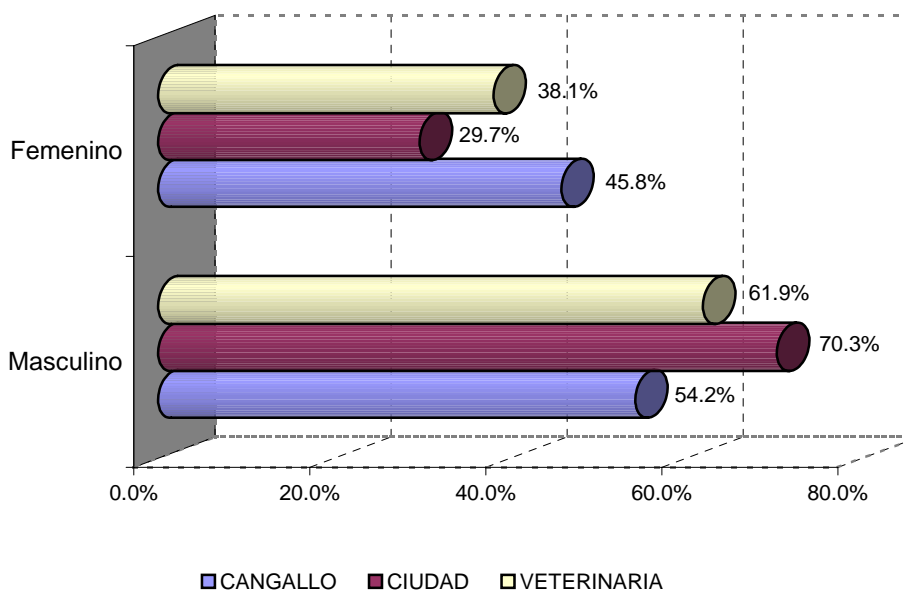
PERFIL DEMOGRAFICO

Gráfico N° 1
Alumnos que asisten al comedor, según género



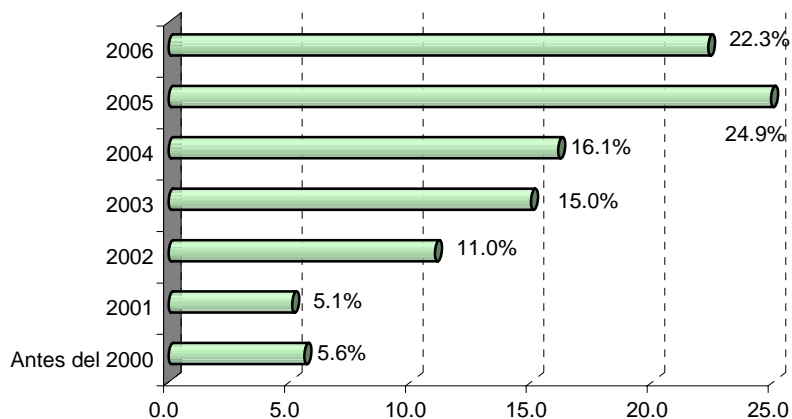
La encuesta revela que 6 de cada 10 comensales son varones y 4 de cada 10 son mujeres.

Gráfico N° 1.1
Alumnos usuarios que asisten, por comedor



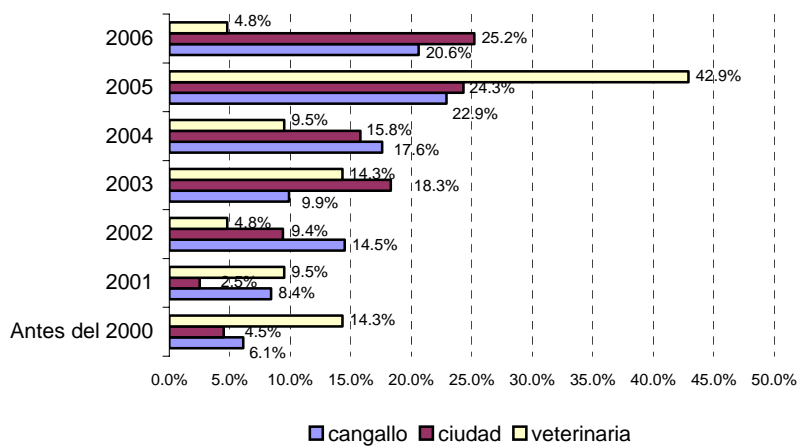
Los comensales según género, como puede observarse en la gráfica, los varones predominan mas del 50% por comedor sobre las mujeres en los distintos comedores.

Gráfico Nº 2
Alumnos usuarios del comedor, según año de ingreso



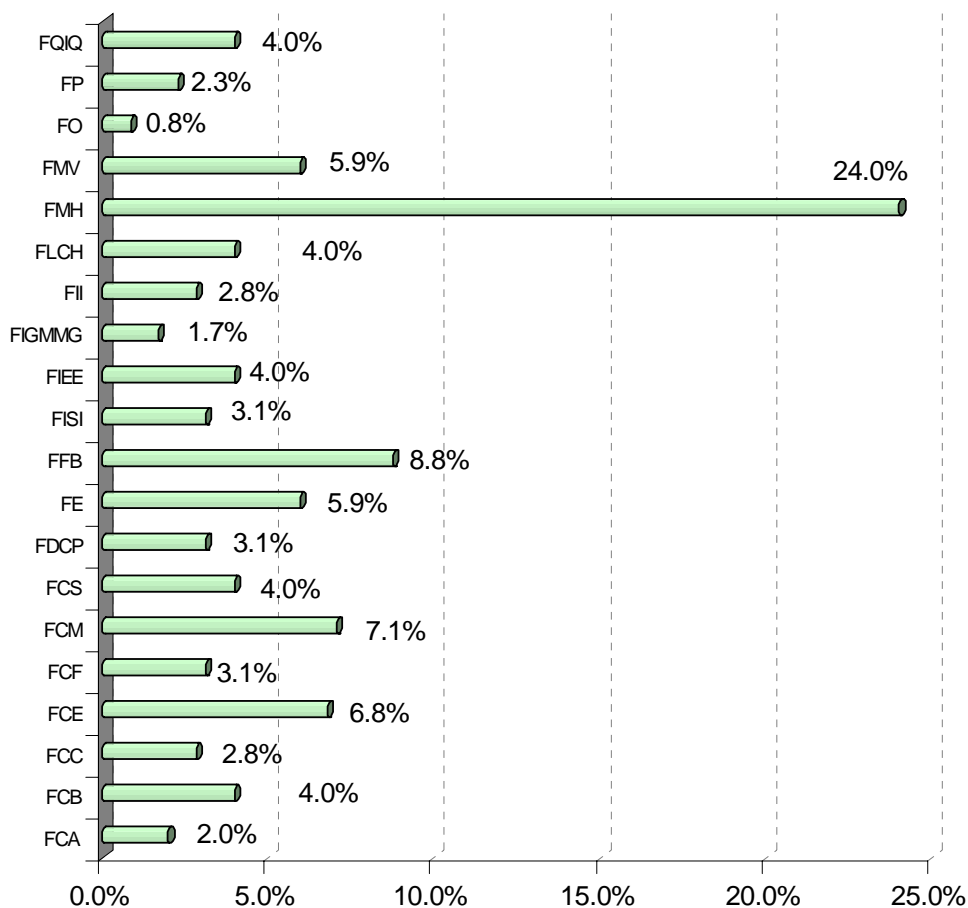
Se puede observar que casi la mitad de los comensales son ingresantes de los dos últimos años. 1 de cada 10 comensales son estudiantes que están por concluir sus estudios.

Gráfico Nº 2.1
Año de Ingreso de los Usuarios, por Comedor



El gráfico nos revela que en cada uno de los comedores se mantiene la proporción general, cerca de la mitad de los comensales pertenecen a los dos últimos años de ingreso. En el comedor de veterinaria, un dato interesante es que 14 de cada 100 son comensales ingresantes antes del 2002, seguido del comedor de cangallo con 6 de 100.

Gráfico N° 3
Alumnos usuarios del comedor, según facultad



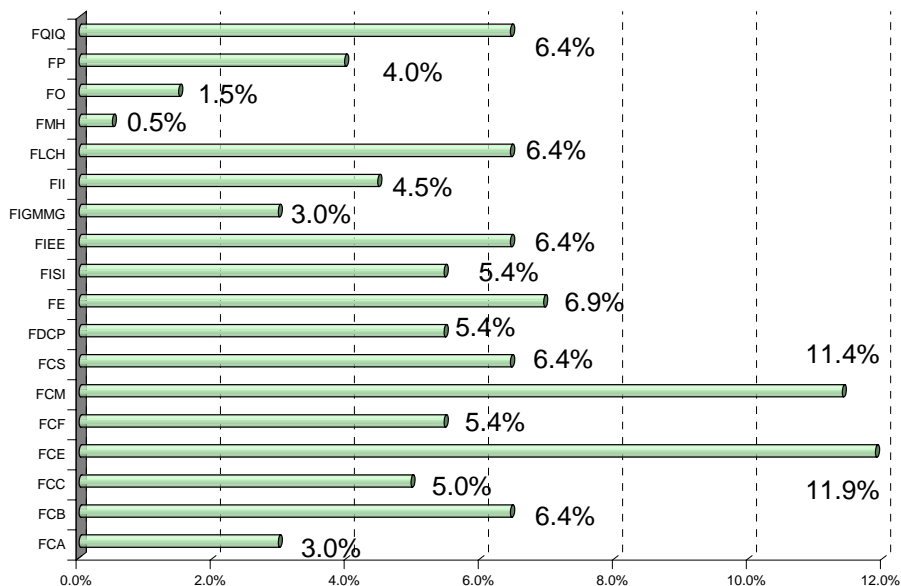
La gráfica nos muestra que la mayor cantidad de usuarios del comedor universitario (24 de cada 100), pertenecen a la facultad de Medicina Humana (FMH), en un segundo lugar está la Facultad de Farmacia y Bioquímica (FFB), (9 de cada 100) y en tercer lugar (7 de cada 100) la facultad de Ciencias Matemáticas.

En contraste, los estudiantes de la facultad de Odontología son los que menos acuden al comedor universitario (0.8%), le sigue la FIGMMG (2 de cada 100).

USUARIOS POR FACULTAD SEGÚN COMEDOR

Gráfico Nº 3.1

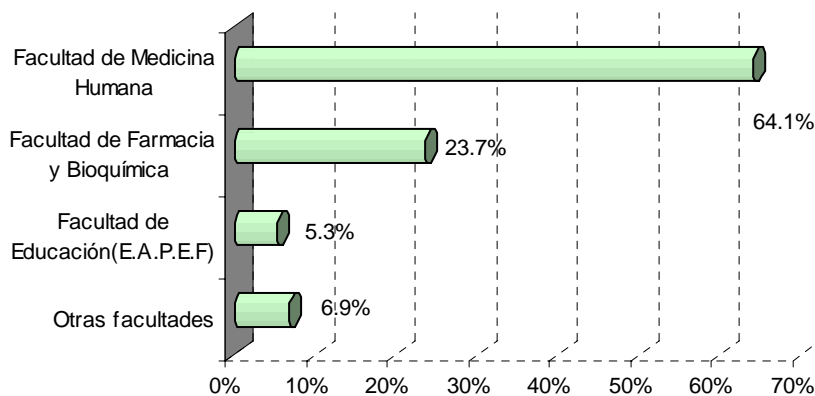
Comedor de la Ciudad Universitaria



En la Ciudad Universitaria encontramos que los alumnos que utilizan el comedor con mas frecuencia son de la Fac. de Ciencias Económicas, 12 de cada 100, seguido de la Fac. de Ciencias Matemáticas, 11 de cada 100. La facultad que menos comensales presenta es de Odontología.

Gráfico Nº 3.2

Comedor de Cangallo



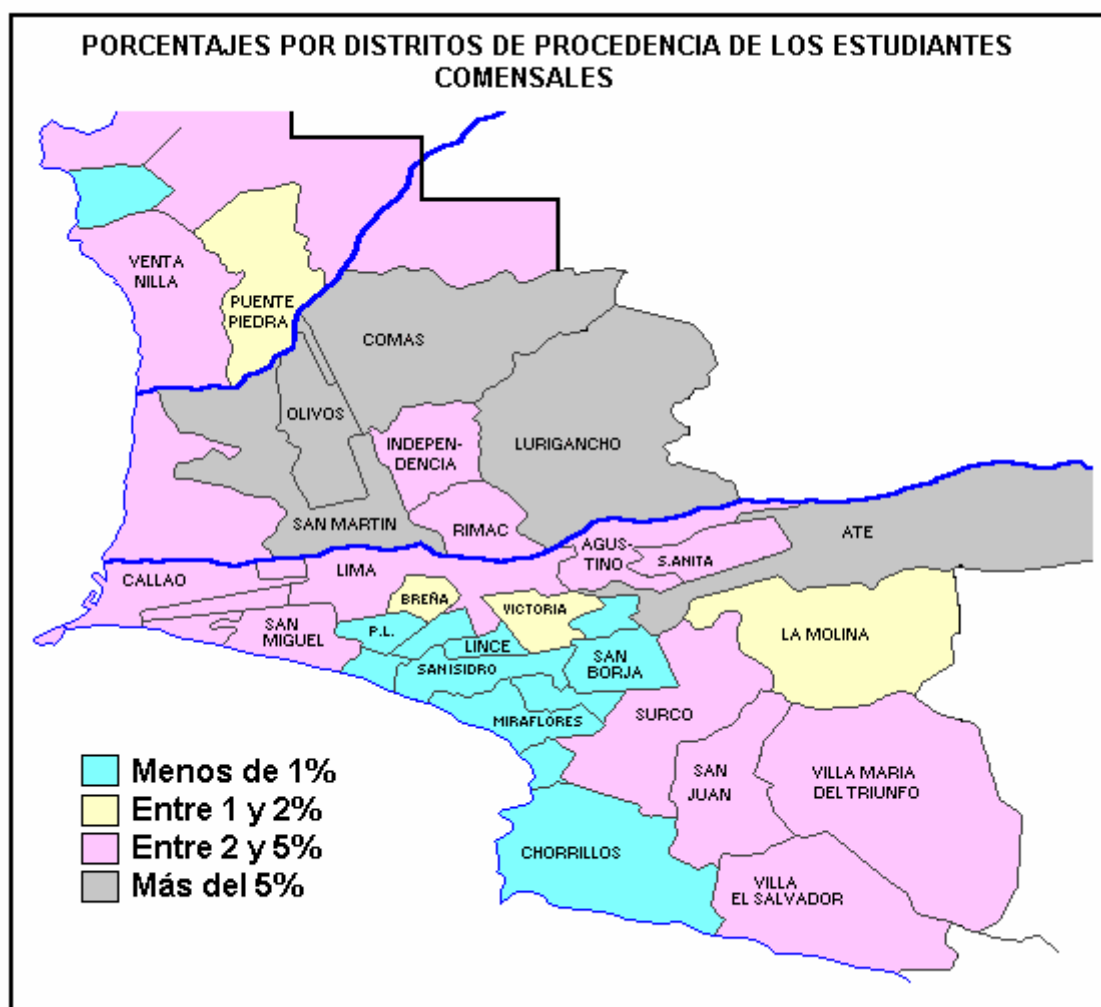
En el Comedor de Cangallo, las escuelas que utilizan el comedor con mas frecuencia son de Medicina Humana con 6 de cada 10 y Farmacia y Bioquímica 3 de cada 10.

Gráfico Nº 4

ALUMNOS USUARIOS DEL COMEDOR SEGÚN DISTRITO DE PROCEDENCIA

Lugar de procedencia de los alumnos usuarios

La mayor cantidad de comensales (13 de cada 100) viven en el distrito de San Juan de Lurigancho, en segundo lugar San Martín de Porres (9 de cada 100), en tercer lugar Comas (7 de cada 100). En contraposición tenemos los distritos de Miraflores, Lurin y San Luis.



Nota: Excluye a los alumnos usuarios del comedor que tienen como vivienda un lugar fuera de Lima.

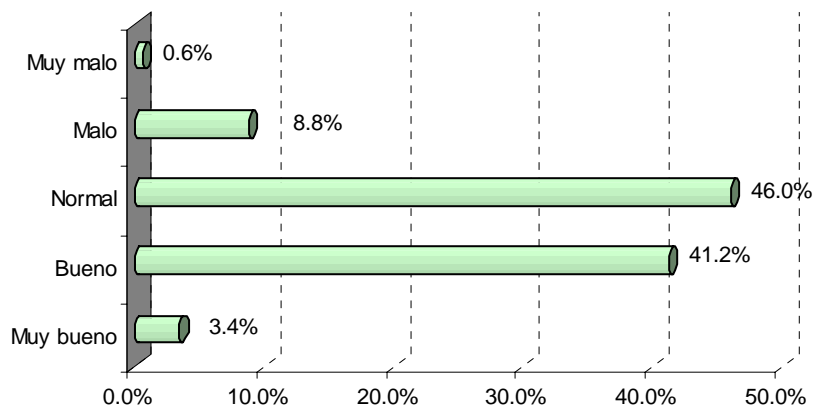
Elaboración: OTE-2006.

II

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL COMEDOR

Gráfico N° 5

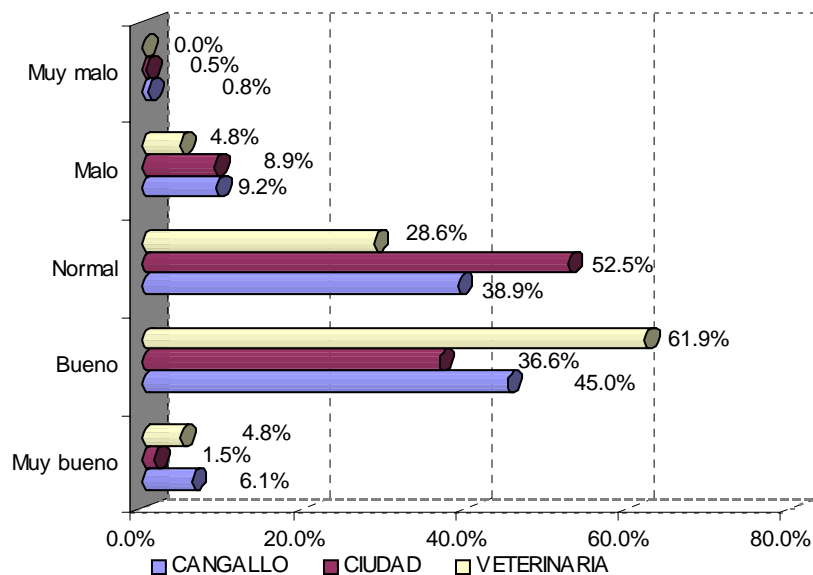
Alumnos satisfechos por los horarios del comedor (UNMSM)



Analizando la gráfica se puede observar que 4 de cada 10 comensales se encuentran satisfechos por el horario del comedor, 5 de cada 10 indican que no se encuentran satisfechos ni insatisfechos por el horario; en contraposición 1 de cada 10 usuarios tienen cierto grado de insatisfacción.

Gráfico N° 5.1

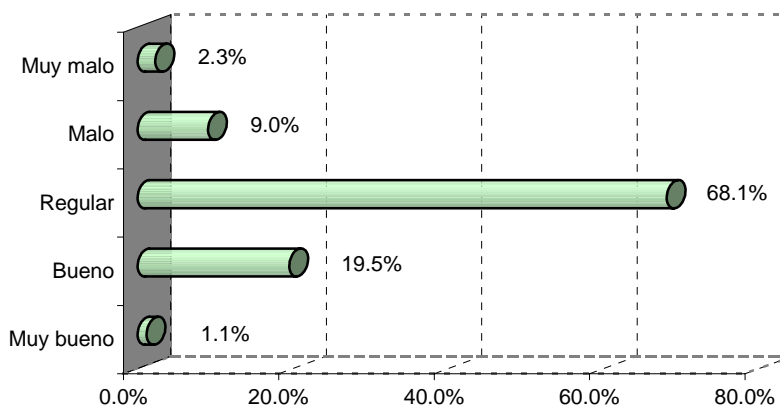
Alumnos satisfechos por los horarios, por comedor



Del gráfico 4 de cada 10 usuarios del comedor de Cangallo no se encuentran satisfechos ni insatisfechos por los horarios del comedor, opinión que tiende a un moderado nivel de satisfacción (6 de cada 10) de dicho comedor. La misma tendencia muestra el comedor de Veterinaria, de 3 de cada 10 no muestran satisfacción ni insatisfacción por los horarios del comedor y se moviliza a un moderado nivel de satisfacción (6 de cada 10). En la ciudad universitaria la apreciación es ni satisfacción ni insatisfacción (5 de cada 10), moviéndose a un moderado nivel de satisfacción (4 de cada 10).

Gráfico N° 6

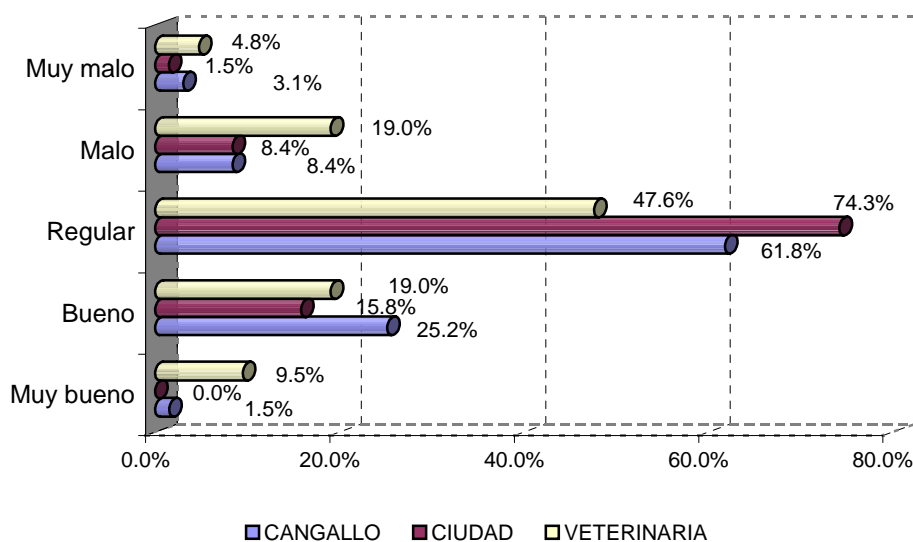
Variedad de menú que brinda el comedor universitario



Respecto de la variedad del menú ofrecido por el comedor universitario en general la encuesta revela que 2 tercios de los comensales no están satisfechos ni insatisfechos, mientras que 2 de cada 10 están satisfechos y uno de cada 100 están insatisfechos. En algún grado sin embargo el 11.3% muestran insatisfacción por la variedad del menú.

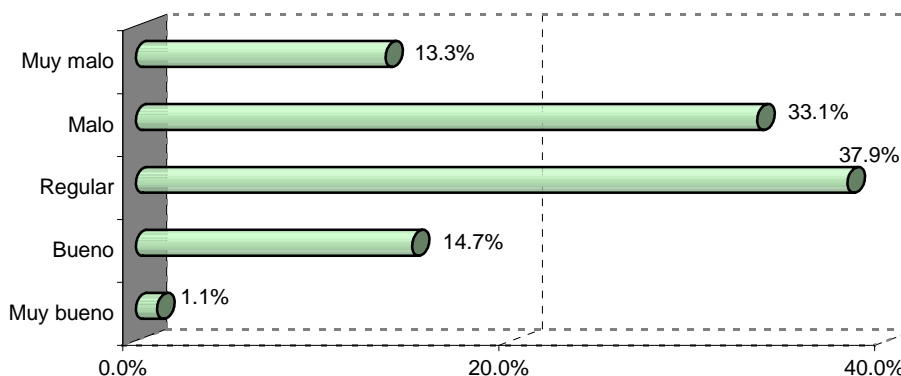
Gráfico N° 6.1

Variedad de menús brindado, por comedor



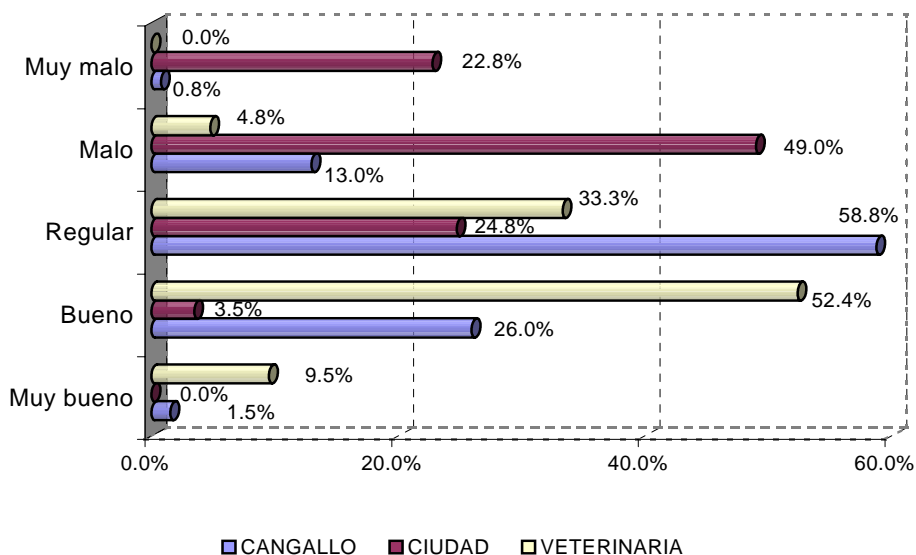
Del gráfico podemos notar una tendencia de regular a bueno en los tres comedores. En la ciudad universitaria (9 de cada 10), en Cangallo (9 de cada 10) y Veterinaria (8 de cada 10) no se encuentran satisfechos ni insatisfechos. Esta apreciación se moviliza a un nivel de satisfacción significativa en la ciudad universitaria (2 de cada 10), Veterinaria (2 de cada 10) y en Cangallo (3 de cada 10).

Gráfico Nº 7
Higiene de los utensilios



Existe un alto grado de insatisfacción (46 de cada 100) en los usuarios del comedor respecto de la higiene de los utensilios que utiliza para recibir sus alimentos. Solo un 15% muestran insatisfacción.

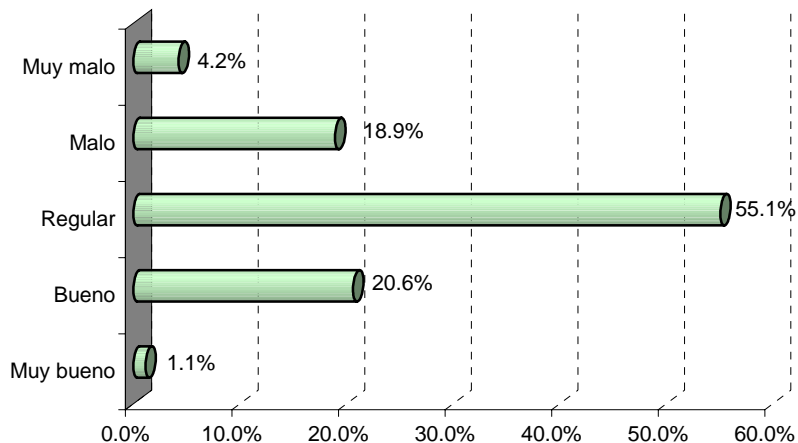
Gráfico Nº 7.1
Higiene de los utensilios, por comedor



Del gráfico podemos apreciar que el comedor de la ciudad universitaria es el que presenta una desfavorable apreciación en la higiene de utensilios (9 de cada 10), indican un moderado nivel de insatisfacción que va en aumento, mientras que en el comedor de Cangallo y Veterinaria podemos notar una marcada contraposición que va de un nivel regular de satisfacción a un moderado nivel de satisfacción, que es mas notorio en el comedor de Veterinaria (5 de cada 10) y en Cangallo (3 de cada 10).

Gráfico N° 8

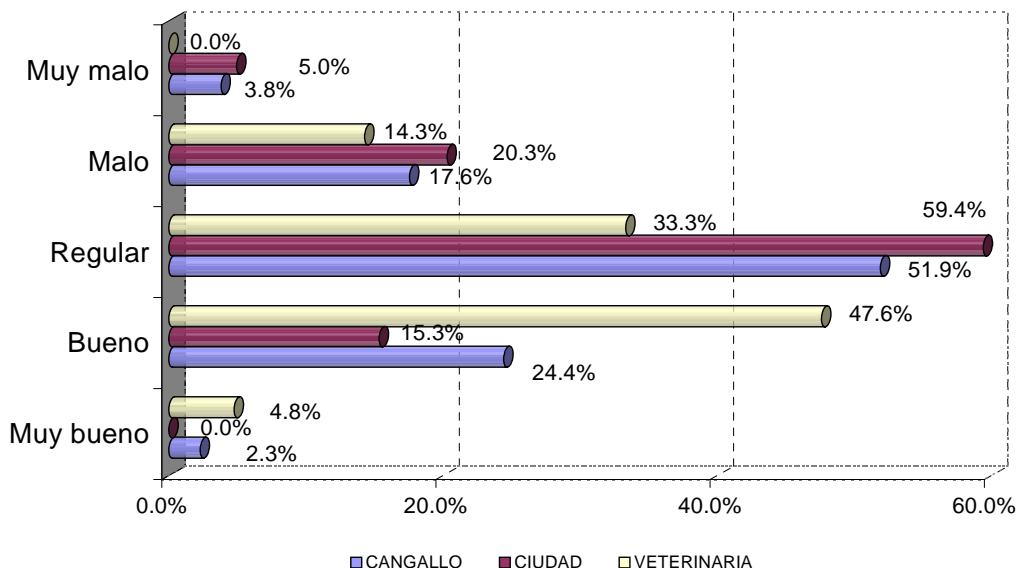
Higiene y buenos hábitos de manipulación de alimentos



Según el gráfico encontramos que más de la mitad de comensales opinan que la higiene y buenos hábitos de manipulación de alimentos es regular. La apreciación de malo y bueno se igualan en un quinto de comensales.

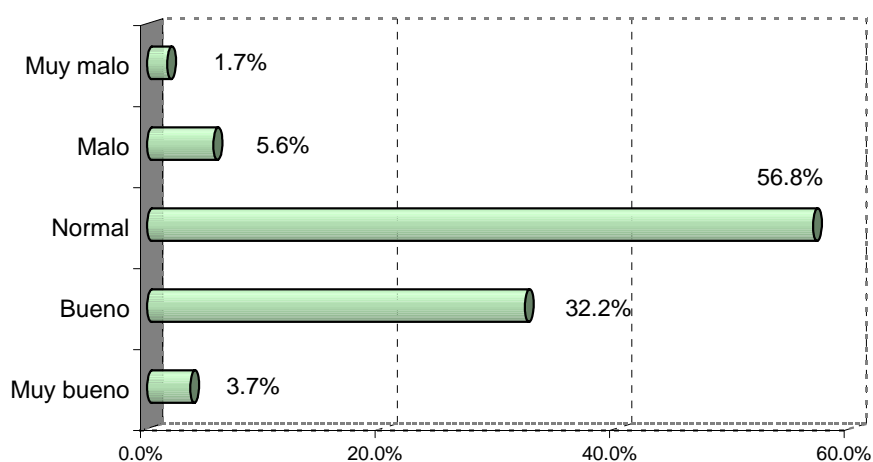
Gráfico N° 8.1

Higiene y buenos hábitos de manipulación de alimentos de trabajadores, por comedor



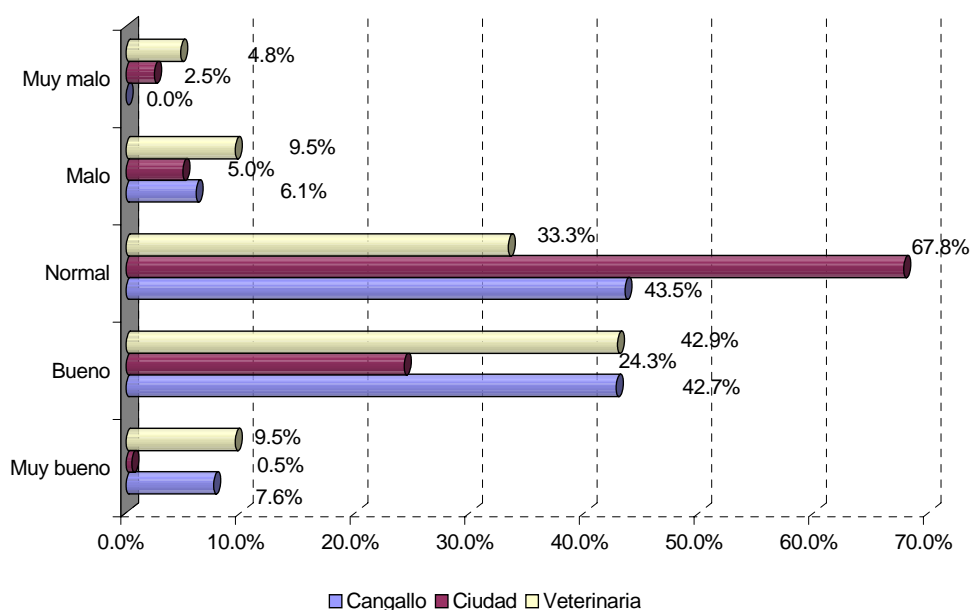
Según el gráfico encontramos que 6 de cada 10 usuarios en la ciudad universitaria tienen una apreciación regular que tiende a malo (2 de cada 10), mientras 5 de cada 10 usuarios tienen una opinión de regular que se orienta hacia bueno.

Gráfico N° 9
Trato que recibe del personal



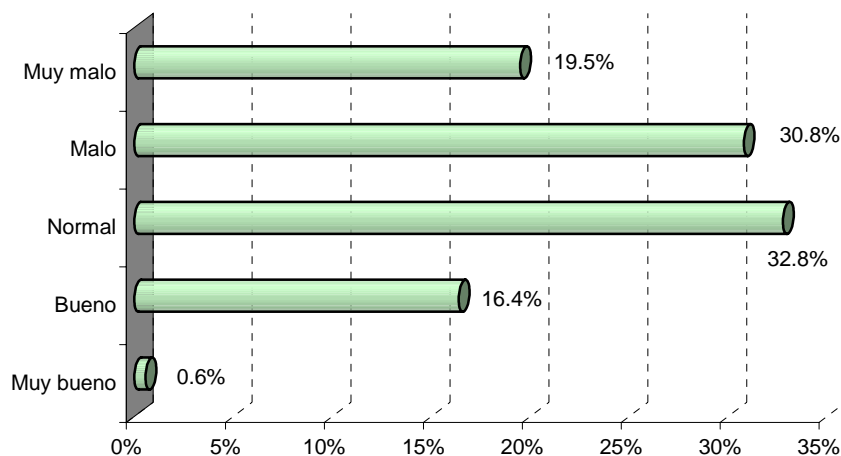
Según el gráfico 6 de cada 10 comensales opinan que el trato que reciben del personal es satisfactorio. Con una tendencia hacia bueno (3 de cada 10).

Gráfico N° 9.1
Trato que recibe del personal, cada comedor



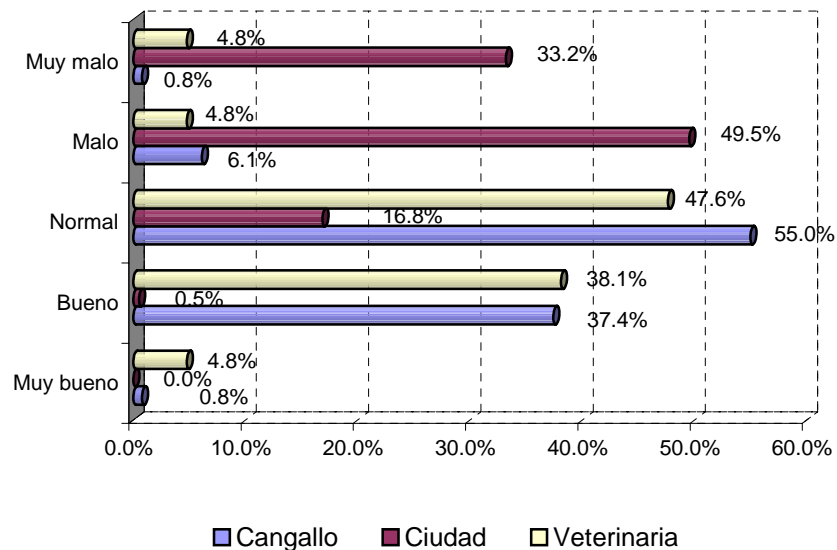
En el gráfico encontramos que en la ciudad universitaria (7 de cada 10) y Cangallo (4 de cada 10) comparten una misma tendencia de normal a bueno respecto al trato que reciben del personal que labora, mientras que Veterinaria mantiene la misma tendencia normal a bueno.

Gráfico N° 10
Servicios higiénicos del comedor



La mitad de los usuarios del comedor universitario muestran una insatisfacción total, 3 de cada 10 están conforme y solo 2 de cada 10 están satisfechos.

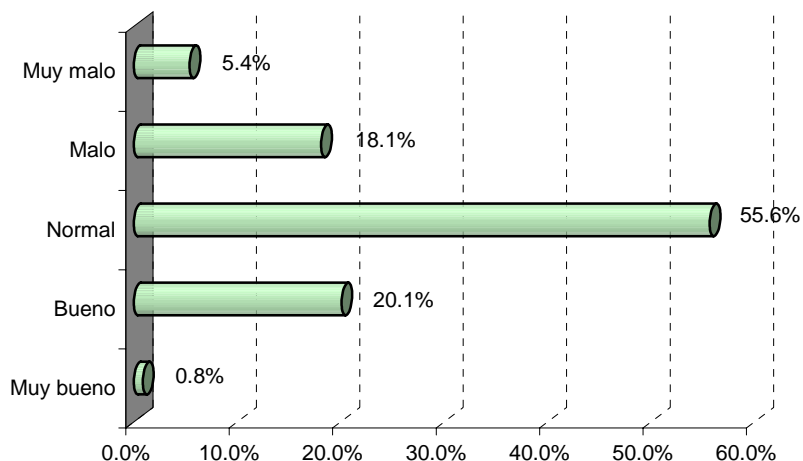
Gráfico N° 10.1
Servicios higiénicos de cada comedor



En el gráfico se observa que 8 de cada 10 usuarios del comedor de la ciudad universitaria tienen un alto grado de insatisfacción con los servicios higiénicos, en contraposición para los usuarios de los comedores de Cangallo y Veterinaria cuya apreciación de los servicios higiénicos se moviliza de normal a un significativo grado de satisfacción.

Gráfico N° 11

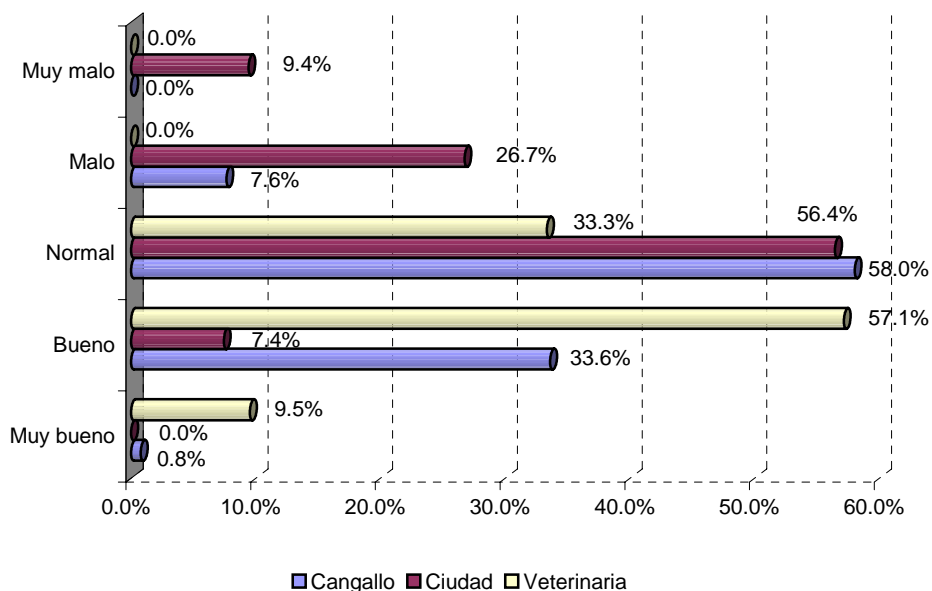
Higiene del mobiliario donde consume alimentos



Según el gráfico se encontró que 9 de cada 10 usuarios no se encuentran satisfechos ni insatisfechos respecto a la higiene del mobiliario, opinión que se moviliza a la izquierda hacia un moderado insatisfecho (2 de cada 10) y a la derecha hacia un moderado satisfecho (2 de cada 10).

Gráfico N° 11.1

Higiene del mobiliario, por comedor

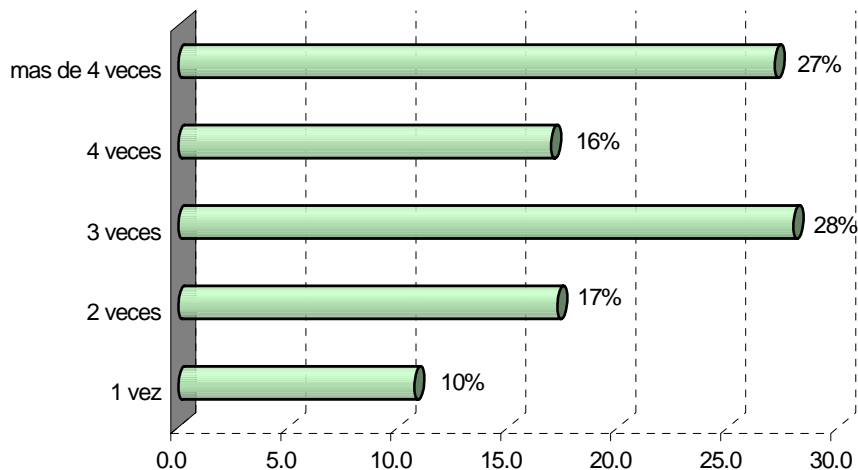


Según el gráfico 4 de 10 usuarios del comedor de ciudad universitaria tienen un moderado grado de insatisfacción mientras que 6 de cada 10 usuarios no se encuentran satisfechos ni insatisfechos con la higiene del mobiliario; en el comedor de Cangallo 6 de cada 10 usuarios no se encuentran satisfechos ni insatisfechos con la higiene del mobiliario, opinión que se moviliza a la derecha hacia bueno con 3 de cada 10 que se sienten satisfechos.

III
PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE DEL SERVICIO EN EL
COMEDOR UNIVERSITARIO

Gráfico N° 12

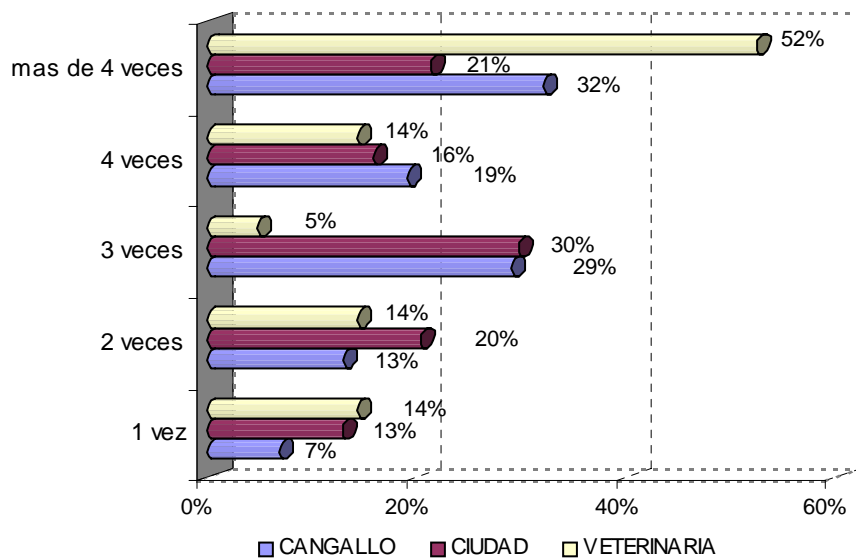
Frecuencia en la asistencia al comedor de la UNMSM



Como es de observarse, 43 de cada 100 comensales acuden de 4 a más veces al comedor, mientras un cuarto de ellos acude 3 veces y 1 a 2 veces otra cuarta parte de los comensales.

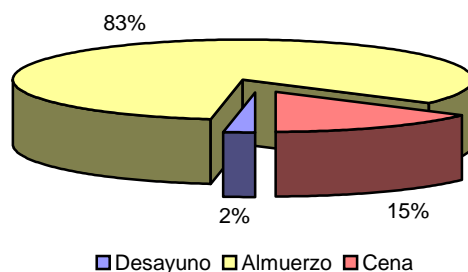
Gráfico N° 12.1

Frecuencia en la asistencia, según comedores



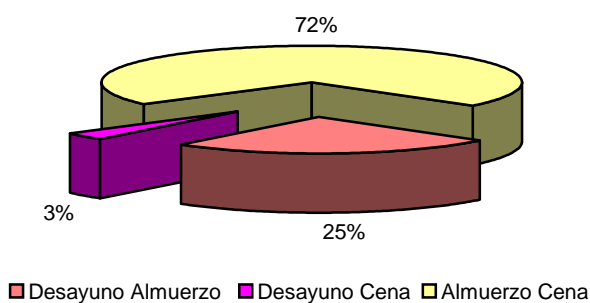
Según el gráfico 6 de cada 10 usuarios del comedor de Veterinaria asisten mas de 4 veces, mientras que 3 de cada 10 asisten menos de 3 veces. 7 de cada 10 usuarios del comedor de la ciudad universitaria utilizan sus servicios mas de 3 veces y 3 de cada 10 lo utilizan entre 1 y 2 veces

Gráfico N° 13
Servicio que hace uso el comedor: una opción



El gráfico muestra que de 8 de cada 10 usuarios del comedor universitario hacen uso del servicio del almuerzo y 1 de cada 10 usuarios utilizan el servicio de cena.

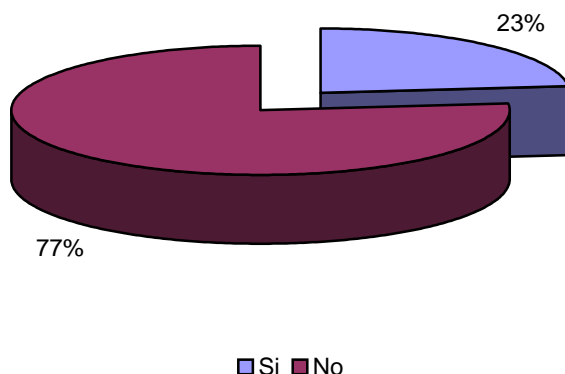
Gráfico N° 13.1
Servicio de comedor: dos opciones



El gráfico muestra que 7 de cada 10 usuarios del comedor universitario asisten al día, tanto al almuerzo y cena; cabe resaltar que 2 de cada 10 usuarios asisten también al desayuno-almuerzo.

Gráfico N° 14

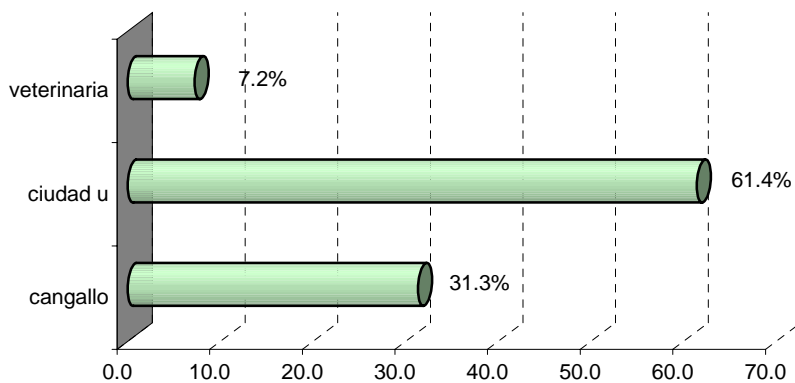
Comida proporcionada por comedor universitario le ocasionó problemas con el organismo



En el gráfico, 8 de cada 10 usuarios indican que los alimentos proporcionados por el comedor universitario no le ocasionan problemas al organismo. Mientras que a 2 de cada 10 usuarios del comedor universitario sí le ocasionó problemas en el organismo.

Gráfico N° 14.1

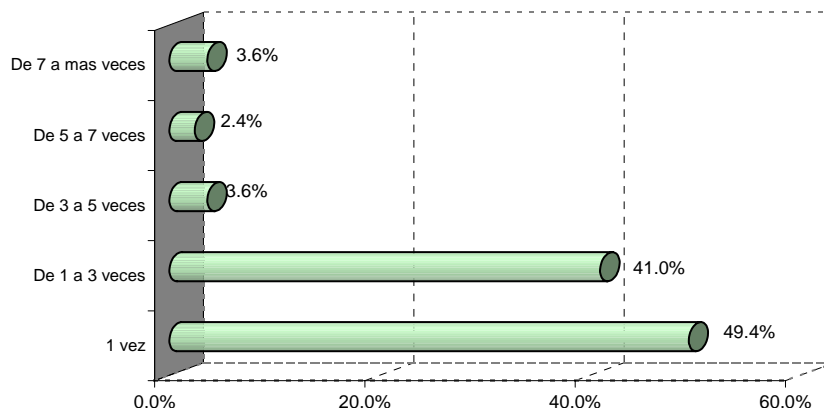
Comida proporcionada le ocasiono problemas con el organismo, por comedor



Según el gráfico 6 de cada 10 usuarios que tuvieron problemas en el organismo son del comedor de la Ciudad Universitaria, 3 de cada 10 usuarios que tuvieron problemas en el organismo son del comedor de Cangallo y 1 de cada 10 usuarios son del comedor de Veterinaria

Gráfico N° 15

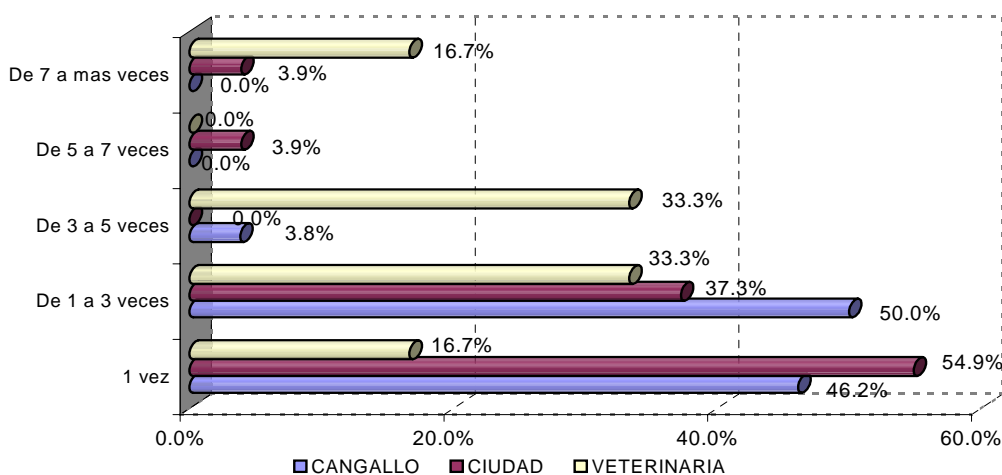
Frecuencia que comida proporcionada por comedor universitario le ocasionó problemas con el organismo



Del gráfico, 9 de cada 10 usuarios han presentado problemas con el organismo menos de 3 veces, en contraposición es poco probable que 1 de cada 10 usuarios haya presentado problemas en el organismo debido a los alimentos del comedor universitario.

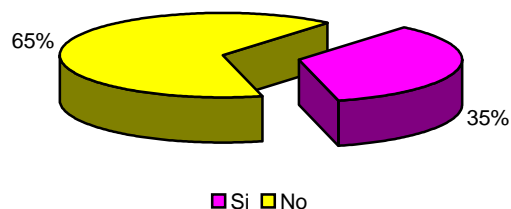
Gráfico N° 15.1

Frecuencia de comida proporcionada le ocasionó problemas con el organismo, por comedor



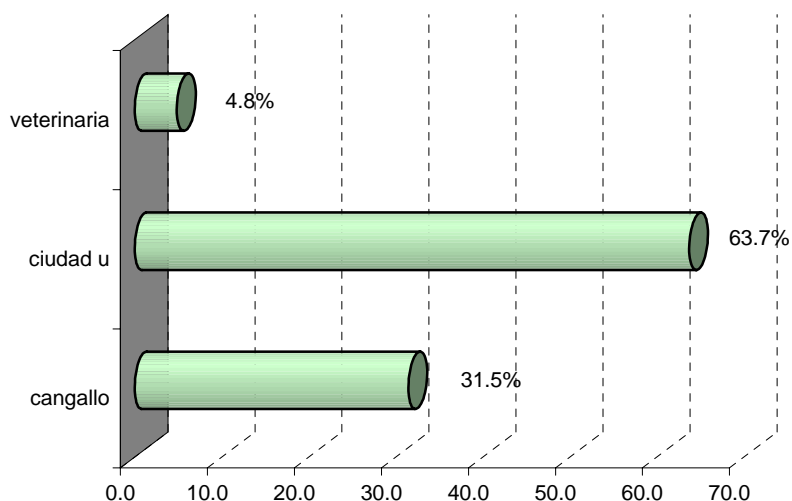
Del gráfico, 9 de cada 10 usuarios tanto del comedor de Cangallo como de la Ciudad Universitaria han presentado problemas con el organismo menos de 3 veces debido a la comida proporcionada.

Gráfico N° 16
Objetos extraños en alimentos



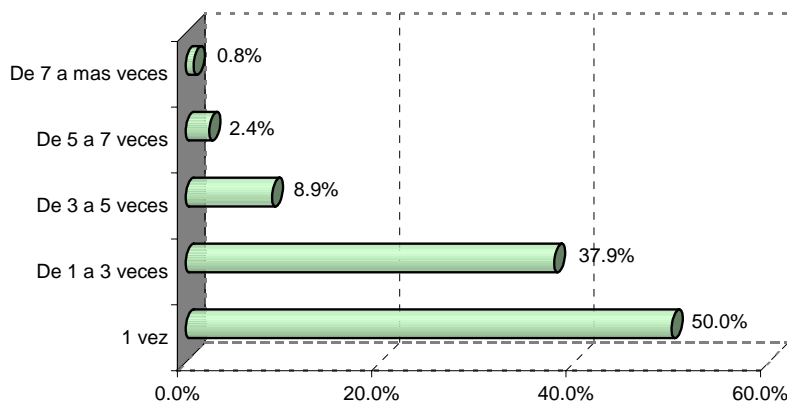
Del gráfico, 3 de cada 10 usuarios del comedor universitario han encontrado objetos extraños en los alimentos.

Gráfico N° 16.1
Objetos extraños en alimentos, por comedor



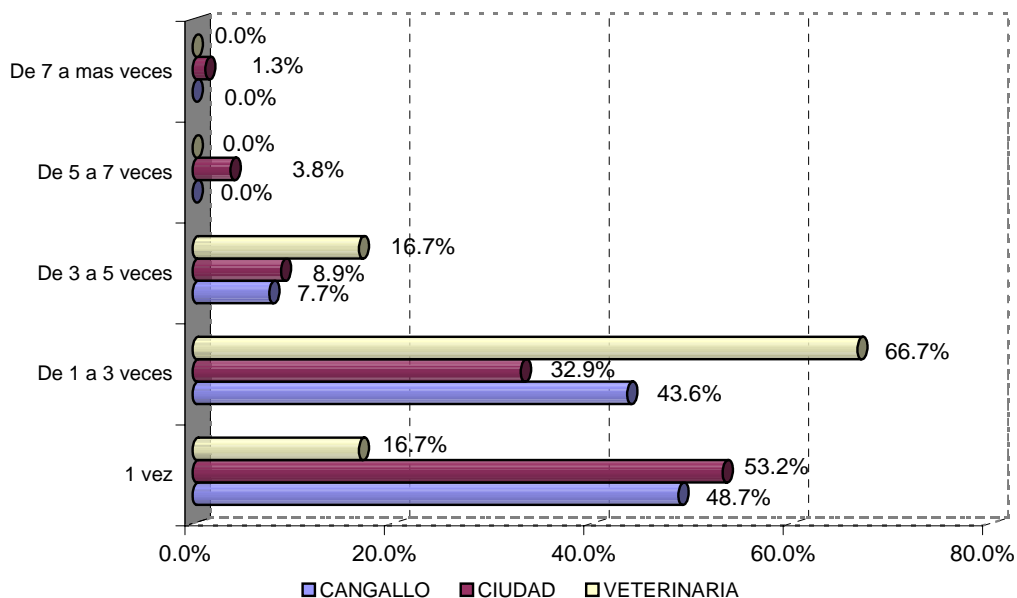
Según el gráfico 6 de cada 10 usuarios que han encontrado objetos extraños en los alimentos son de la ciudad universitaria, mientras que 1 de cada 10 usuarios que han encontrado objetos extraños son del comedor de veterinaria

Gráfico N° 17
Frecuencia de objetos extraños en alimentos



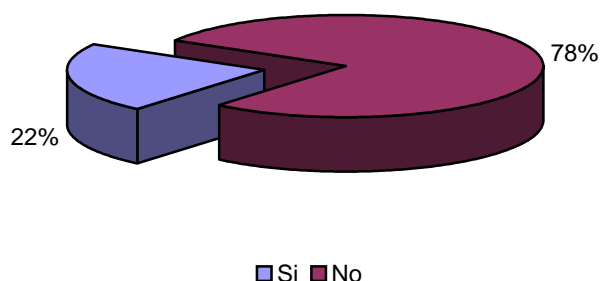
De los usuarios que han encontrado objetos extraños en los alimentos (35%), la mitad ha encontrado una vez, un tercio de ellos hasta 3 veces. La mitad de los usuarios ha encontrado por lo menos una vez.

Gráfico N° 17.1
Frecuencia de objetos extraños, por comedor



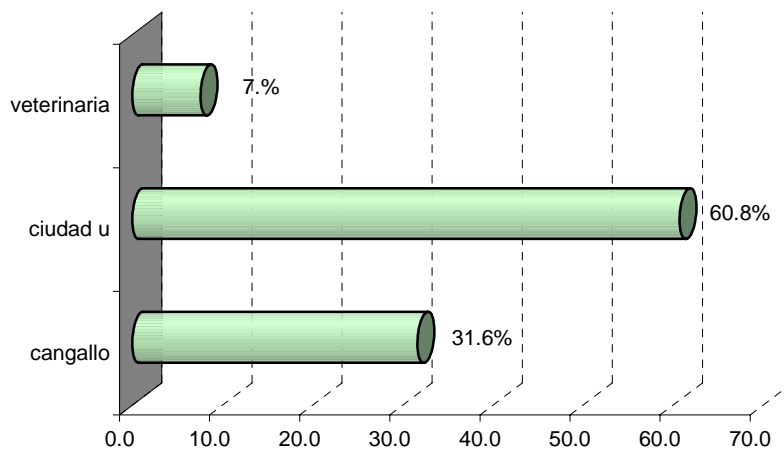
En el gráfico, el comedor de veterinaria 8 de cada 10 usuarios han encontrado menos de 3 veces objetos extraños, tanto en comedor de la ciudad universitaria como cangallo los usuarios han encontrado menos de 3 veces objetos extraños.

Gráfico N° 18
Usuarios que encontraron alimentos malogrados



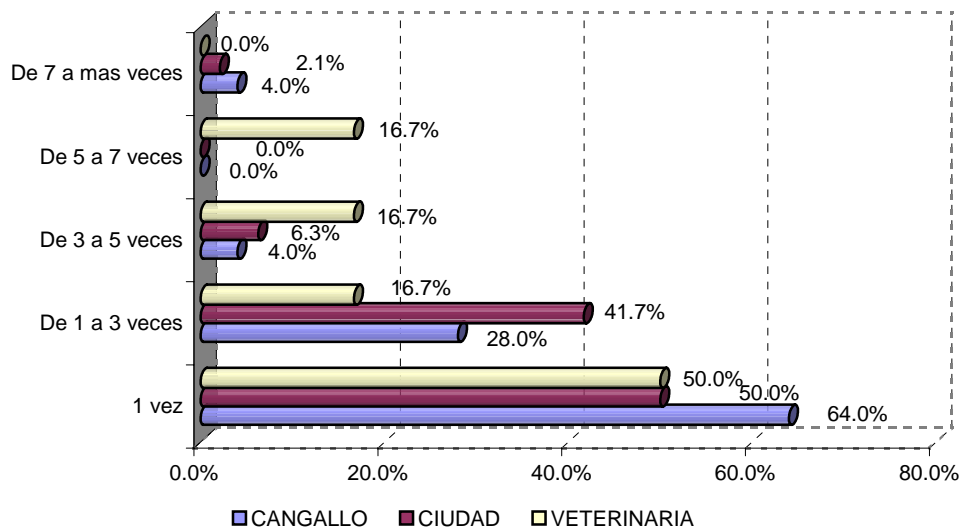
En el comedor universitario 2 de cada 10 usuarios encontraron alimentos malogrados.

Gráfico N° 18.1
Usuarios que encontraron alimentos malogrados, por comedor



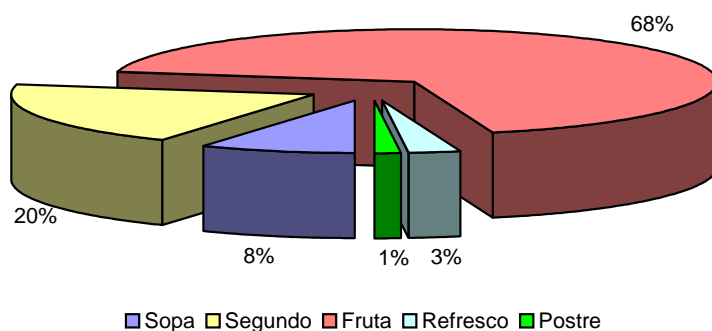
Del grafico, 6 de cada 10 usuarios que han encontrado alimentos malogrados son del comedor de la ciudad universitaria, mientras que 3 de cada 10 usuarios que han encontrado alimentos malogrados son de cangallo y 1 de cada 10 son del comedor de veterinaria.

Gráfico N° 18.2
Frecuencia que encontró alimentos malogrados



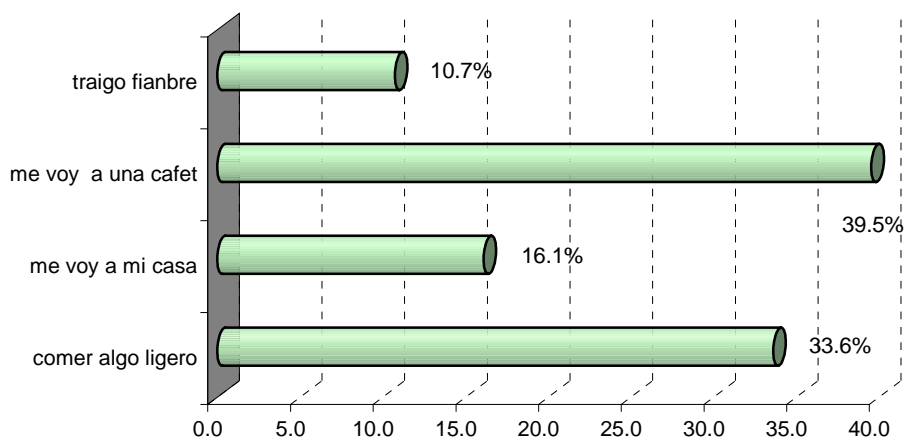
Según el gráfico, 9 de cada 10 usuarios que han encontrado alimentos malogrados menos de 3 veces son de los comedores de cangallo y ciudad universitaria, mientras que 7 de cada 10 usuarios que han encontrado alimentos malogrados menos de 3 veces son de cangallo.

Gráfico N° 18.3
Alimentos malogrados
una opción



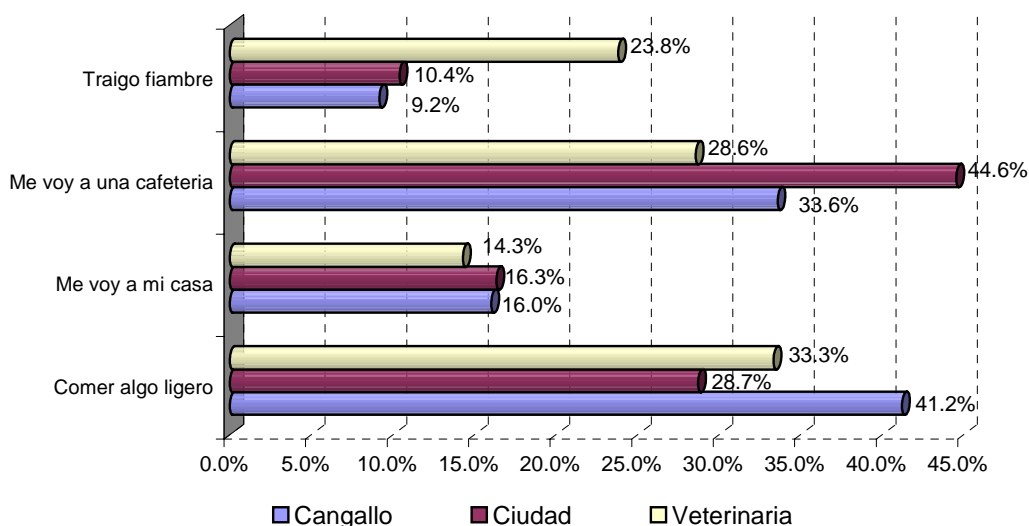
Del gráfico, 7 de cada 10 usuarios han encontrado alimentos malogrados en la fruta; seguido de 2 de cada 10 usuarios, han encontrado alimentos malogrados en el segundo.

Gráfico N° 19
Opción cuando no hace uso de comedor universitario



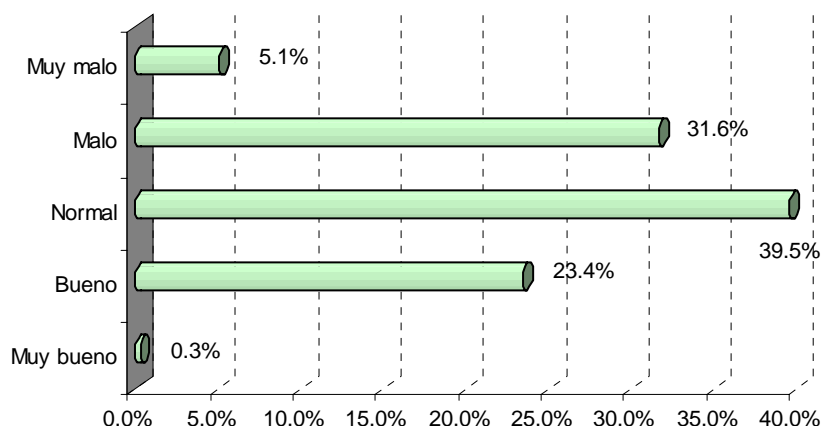
Del gráfico, 4 de cada 10 usuarios del comedor universitario eligen como opción ir a una cafetería cuando no logran usar el comedor universitario, seguido 3 de cada 10 usuarios eligen comer algo ligero mientras que 2 de cada 10 eligen irse a su casa a comer.

Gráfico N° 19.1
Opción cuando no hace uso por comedor



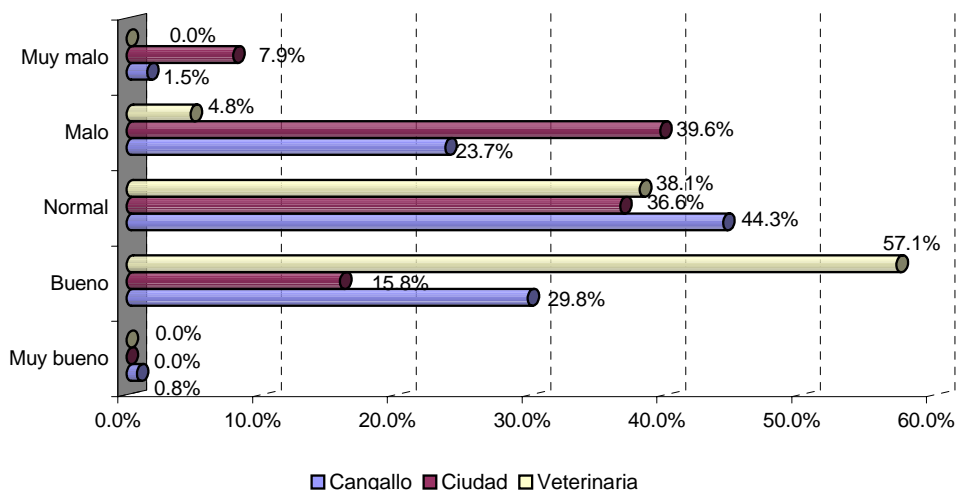
Del gráfico tanto en cangallo como en el comedor de veterinaria los usuarios eligen como primera opción cuando no utilizan el comedor comer algo ligero y como segunda opción ir a una cafetería, mientras que los estudiantes de la ciudad universitaria prefieren como primera opción ir a una cafetería (5 de cada 10) y en segunda opción eligen comer algo ligero.

Gráfico N° 20
Comparación de comedor vs cafeterías



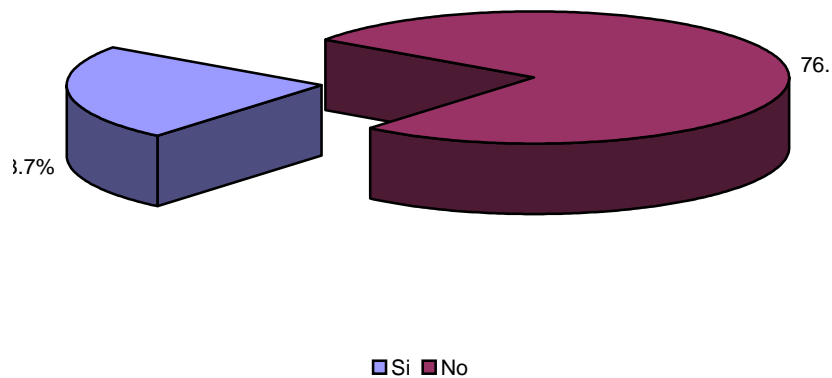
En el gráfico: la comparación realizada de la calidad del servicio por los usuarios del comedor universitario respecto a las cafeterías, 4 de cada 10 no se encuentran a favor del comedor universitario en comparación con las cafeterías, mientras que 4 de cada 10 usuarios opina que la calidad es igual o normal y 2 de cada 10 usuarios se encuentran a favor del comedor universitario en comparación con las cafeterías de la universidad.

Gráfico N° 20.1
Comparación por comedor



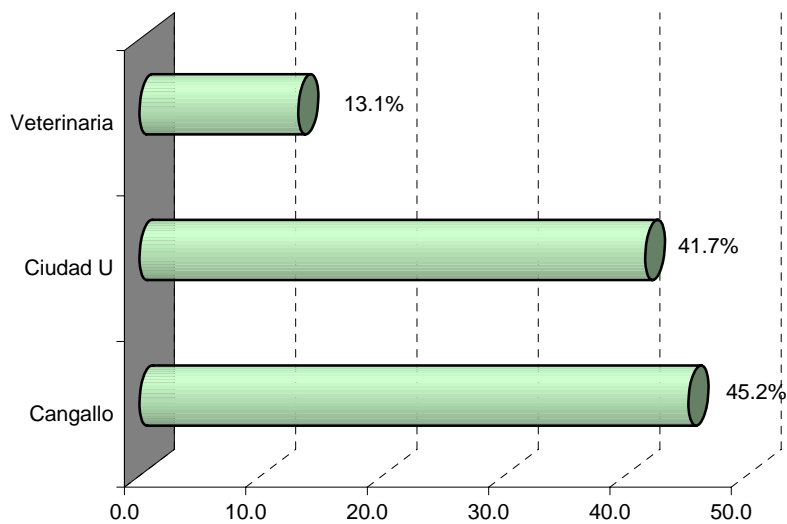
Según el gráfico los usuarios de los comedores de la ciudad universitaria y cangallo, no se muestran a favor ni contra con la comparación del comedor universitario y cafeterías de la universidad, pero esta apreciación se moviliza a bueno en ambos comedores mencionados, mientras que en veterinaria los usuarios indican no estar a favor ni en contra de la comparación (4 de cada 10), moviéndose esta apreciación hacia bueno con 6 de cada 10 usuarios, están a favor de su comedor con respecto a otras cafeterías.

Gráfico N° 21
Sugerencias o quejas realizada por usuarios



Según el gráfico, 2 de cada 10 usuarios del comedor universitario si realiza quejas y sugerencias mientras que 8 de cada 10 no realiza quejas y sugerencias

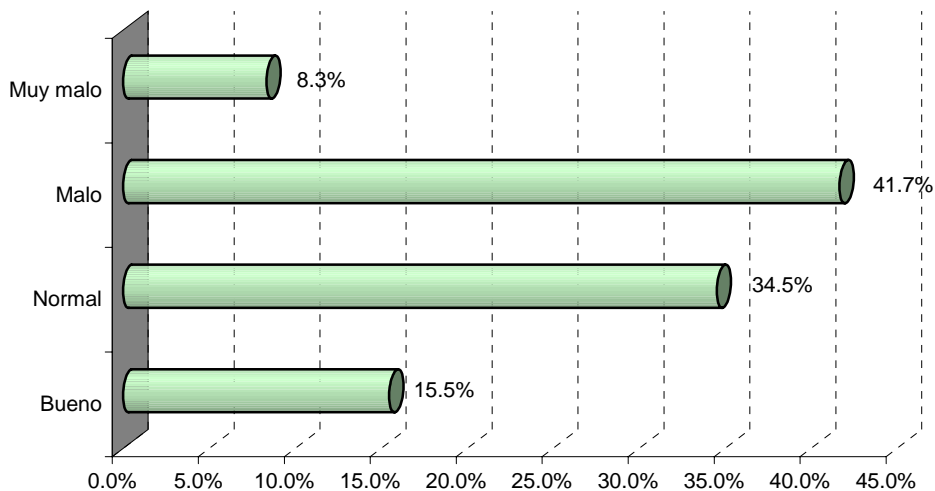
Gráfico N° 21.1
Sugerencias o quejas realizadas, por comedor



Según el gráfico, 5 de cada 10 usuarios que han realizado quejas y sugerencias son del comedor de cangallo mientras que de 4 de cada 10 quejas o sugerencias realizadas son de la ciudad universitaria y 1 de cada 10 quejas o sugerencias fue realizada por veterinaria.

Gráfico N° 21.2

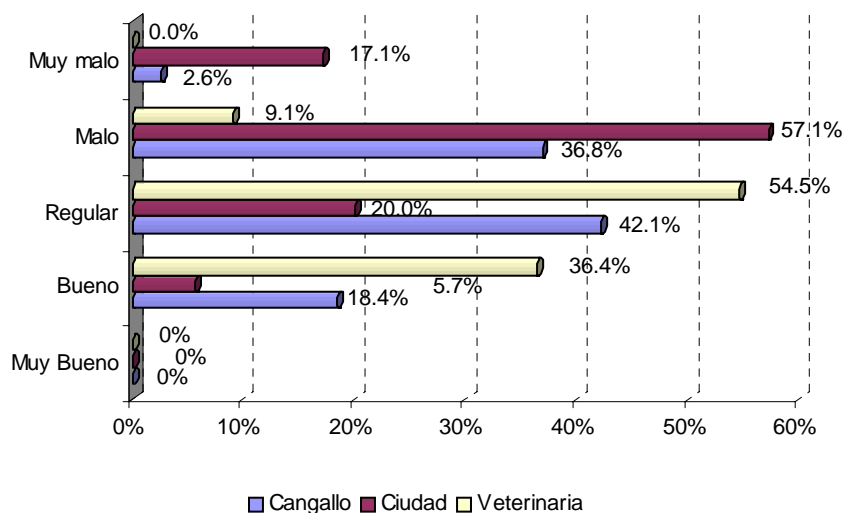
Forma que fue recepcionada queja o sugerencia



En el gráfico observamos 5 de cada 10 usuarios están en alto grado insatisfechos con la forma como fue recepcionada su queja o sugerencia, mientras que 4 de cada 10 usuarios no se encuentra satisfecho ni insatisfechos de la forma como fue recepcionada la queja o sugerencia y solo 1 de cada 10 usuarios indican estar satisfechos con la forma como fue recepcionada su queja o sugerencia.

Gráfico N° 21.3

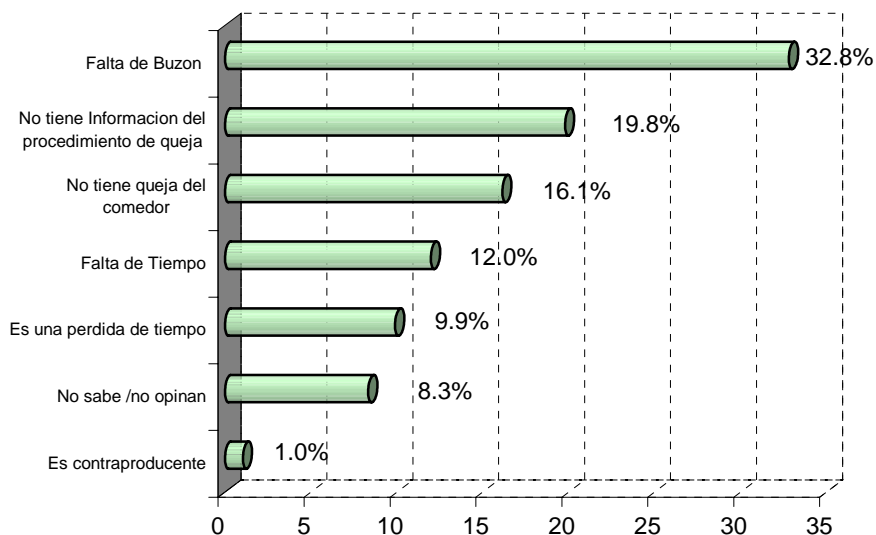
Forma que fue recepcionada queja o sugerencia por comedor



Según el gráfico en la ciudad universitaria existe un alto grado de insatisfacción (7 de cada 10) con la forma que es recepcionada la queja o sugerencia. En el comedor de cangallo los usuarios indican la apreciación de la forma de recepción de la queja va de regular (4 de cada 10) a mala (3 de cada 10), mientras que en el comedor de veterinaria 5 de cada 10 usuarios indican que la forma de recepción de las quejas y sugerencias es regular y 4 de cada 10 indican que la forma de recepción de las quejas y sugerencias es buena.

Gráfico N° 22

Motivo por la que el usuario no presenta quejas o sugerencias



De los 192 entrevistados que no presentan quejas y sugerencias se le preguntó cual era el motivo por el cual no hacían una queja o sugerencia, a lo que respondieron: 33 de cada 100 respondieron que no pueden dar su opinión porque no hay un lugar donde realizar quejas y sugerencias o desconocen el lugar adecuado, 20 de cada 100 personas manifiestan que no tiene información de cómo debe hacerse una queja o no saben como canalizarla (es un motivo de falta de información), 12 de cada 100 indican no tener tiempo para realizar una queja o sugerencia porque piensan que es un trámite que le demandará tiempo, 10 de cada 100 opinan que es una pérdida de tiempo porque piensan que no van a tomarlas en cuenta y no hay seguridad que las cosas cambien, 2 personas de cada 100 opinan que quejarse podría ser contraproducente, mientras que 8 de cada 100 no tienen una opinión formada al respecto.

IV

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRITICOS DEL SERVICIO DURANTE LA ATENCIÓN QUE AFECTAN DIRECTAMENTE LA CALIDAD

Los puntos críticos encontrados están relacionados con la manera de preparar los alimentos:

Higiene y buenos hábitos de manipulación de alimentos

Problemas que puedan ocasionar al organismo

El hallazgo de Objetos extraños

La higiene de los utensilios

El grado de conservación y mantenimiento de los servicios higiénicos del comedor

Y el tiempo de recepción y solución de las quejas o sugerencias

DISCUSIÓN

De las opiniones analizadas se puede afirmar que existen diferencias de valoración en cada uno de los comedores en las diferentes categorías de apreciación, pero existen también notables coincidencias.

Partimos por la percepción respecto a los horarios de atención de los diferentes servicios (desayuno-almuerzo-cena) que en general es valorado de manera normal a bueno, por la mayoría de comensales.

Acerca de la variedad de menús en el comedor universitario se encontró un alto nivel de aceptación que se moviliza de regular a bueno en los tres comedores, lo que denota una satisfacción moderada al respecto.

En la higiene de los utensilios que utilizan los alumnos para recibir sus alimentos la opinión general se moviliza de regular a malo y es en esta pregunta donde se encuentra una gran diferencia entre los tres comedores. En la Ciudad Universitaria presenta un mayor nivel de desaprobación de malo a muy malo; en el comedor de Cangallo es de bueno a regular y en comedor de Veterinaria de regular a muy bueno.

Sobre la higiene y buenos hábitos de manipulación se encontró que existen coincidencias en los comedores de Ciudad Universitaria y Cangallo cuya valoración es de regular, mientras que en el comedor de Veterinaria está valorado como bueno.

Con respecto a los servicios higiénicos de los comedores, es en el comedor de la Ciudad Universitaria, donde podemos afirmar que existen serias deficiencias respecto a los otros dos, porque la valoración mayoritaria es de malo a muy malo, a diferencia de los comedores de Cangallo y Veterinaria, donde la valoración va de normal a bueno.

Acerca de la higiene de los mobiliarios donde los alumnos consumen sus alimentos, en el comedor de la Ciudad Universitaria presenta una valoración de normal a malo mayoritariamente; en el comedor de Cangallo de normal a bueno y en el comedor de Veterinaria presenta valoración considerada de bueno y normal con un significativo muy bueno.

Acerca de la frecuencia de asistencia al comedor; el mayor porcentaje va de 3 a mas de 4 veces por semana, de lo cual podemos indicar que el uso del comedor es importante para los estudiantes.

Encontramos una alta preferencia por parte de los usuarios de utilizar los servicios de almuerzo, seguido del servicio de cena y por último del desayuno.

Existe la necesidad de un importante número de alumnos, por utilizar más de un servicio al día como: almuerzo y cena en primer lugar, seguido de desayuno y almuerzo, en menor porcentaje desayuno y cena.

Es también necesario informar que existe un considerable porcentaje de alumnos que manifestaron haber tenido problemas en su organismo debido a la comida proporcionada por el comedor, la mayor cantidad es de la ciudad universitaria seguido de cangallo y veterinaria, pero se observa que la gran mayoría lo presentó solo 1 vez.

Existe un considerable porcentaje de alumnos que manifiesta haber encontrado objetos extraños en sus alimentos, siguiendo este orden: ciudad universitaria, cangallo y veterinaria. Pero se observa que la gran mayoría lo presentó solo una vez y el mayor porcentaje fue en la fruta, seguido del segundo.

Con respecto a las veces que por algún motivo no pueden asistir al comedor universitario el mayor porcentaje de los usuarios opta por asistir a una cafetería, un menor porcentaje opta por comer algo ligero, de estos últimos la mayor cantidad de usuarios provienen del comedor de cangallo.

Con respecto a la comparación de la calidad de los comedores universitarios y las cafeterías de la universidad, es en promedio igual. La valoración de la comparación del comedor de veterinaria con las cafeterías resulta buena; la valoración del comedor de cangallo respecto a las cafeterías es considerado igual y en la Ciudad Universitaria la opinión es que la calidad del comedor es ligeramente inferior a las cafeterías.

Se detectó que los pocos usuarios que realizan quejas y sugerencias son del comedor de cangallo y en mayor porcentaje del comedor de la Ciudad Universitaria, quienes tienen una apreciación de malo a normal acerca de la forma de cómo fueron recepcionadas sus reclamos; además los usuarios que no se quejan es porque no existe un buzón que funcione en forma permanente, también no manejan información básica del procedimiento para canalizarlas y algunos manifiestan no tener tiempo, por que no hay seguridad de que las cosas cambien.

A nivel general la apreciación de los servicios higiénicos de los comedores se encuentra entre normal a malo, en la ciudad universitaria la apreciación varía en un alto porcentaje de malo a muy malo, mientras que en cangallo y veterinaria la apreciación de servicios higiénicos varía de normal a bueno.

Acerca de la higiene del mobiliario donde los estudiantes consumen sus alimentos en la ciudad universitaria decae la apreciación de los usuarios que la consideran desde normal hacia malo. Se encontró que cangallo tiene una alta proporción de usuarios que lo califican como normal a bueno, mientras que veterinaria tiene una alta proporción de usuarios que lo califican de bueno a normal.

V CONCLUSIONES

1.- PERFIL DE USUARIOS DEL COMEDOR UNIVERSITARIO

GENERO DE LOS USUARIOS

| | RANKING |
|--------------|----------------|
| 1º Masculino | 64% |
| 2º Femenino | 36% |

USUARIOS POR FACULTAD

| | RANKING |
|---|----------------|
| 1º Facultad de Medicina Humana (FMH) | 24% |
| 2º Facultad de Farmacia y Bioquímica (FFBQ) | 8.8% |
| 3º Facultad de Ciencias Matemáticas (FCM) | 7.1% |
| 4º Facultad de Odontología (F. O) | 0.8% |

USUARIOS POR DISTRITOS DE PROCEDENCIA:

| | RANKING |
|---------------------------------|----------------|
| 1º San Juan de Lurigancho (SJL) | 13.3% |
| 2º San Martín de Porres (SMP) | 8.5% |
| 3º COMAS | 6.8% |

USUARIOS POR TIPO DE SERVICIOS:

| | RANKING |
|-------------|----------------|
| 1º Almuerzo | 83% |
| 2º Cena | 15% |
| 3ª Desayuno | 2% |

FRECUENCIA SEMANAL AL COMEDOR POR ALUMNO: RANKING

| | |
|-------------------|-----|
| 1º 3 VECES | 28% |
| 2º MAS DE 4 VECES | 27% |
| 3º 2 VECES | 17% |

2.- NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL COMEDOR

Para lograr el objetivo general del estudio, se analizó las siguientes variables:

- Horario del comedor
- Variedad de menús
- Higiene de utensilios
- Higiene de buenos hábitos de manipulación de alimentos
- Trato que recibe de personal de contacto
- Servicios higiénicos del comedor
- Higiene del mobiliario y/o área donde consume alimentos.

A nivel de comedores

Para complementar la medición anterior con la escala likert, se utilizó como herramienta la moda para medir las mismas preguntas, hemos utilizado como herramienta la moda encontrada para las 5 categorías:

Muy malo, malo, normal, bueno, muy bueno.

| A nivel del comedor de cangallo y veterinaria | | | | | |
|--|-----------------|-------------|---------------|--------------|------------------|
| Preguntas | muy malo | malo | normal | bueno | muy bueno |
| Horario | | | X | | |
| variedad de menús | | | X | | |
| higiene de utensilios | | | X | | |
| higiene y buenos hábitos | | | X | | |
| trato de personal | | | X | | |
| servicios higiénicos | | | X | | |
| higiene mobiliario | | | X | | |

Para el ámbito de cangallo y veterinaria la percepción de los usuarios respecto a las variables investigadas, la categoría mas evocada ha sido normal.

| Ciudad Universitaria | | | | | |
|-----------------------------|-----------------|-------------|---------------|--------------|------------------|
| preguntas | muy malo | malo | normal | bueno | muy bueno |
| horario | | | X | | |
| variedad de menús | | | X | | |
| higiene de utensilios | | X | | | |
| higiene y buenos hábitos | | | X | | |
| trato de personal | | | X | | |
| opción comedor de cafetería | | | X | | |
| servicios higiénicos | | X | | | |
| higiene de mobiliarios | | | X | | |

Para el caso del comedor de la ciudad universitaria la percepción de los usuarios, la categoría mas evocada es normal, excepto las variables higiene de utensilios y servicios higiénicos que fueron valorados como malo.

3.- Respecto del problema en el organismo: Existe un importante grupo de alumnos que manifiestan que por lo menos una vez han sentido un problema en su organismo ocasionado por los alimentos del comedor universitario; en su gran mayoría estos alumnos manifiestan que el malestar fue solo una vez. De lo cual se puede poner entre duda que el malestar pueda haber sido ocasionado por el comedor o que el estudiante haya venido predispuesto a tener algún malestar.

4.- Respecto a la condición de alimentos: Ante el hecho que se encuentren alimentos malogrados, debe tomarse en cuenta los factores que pueden ocasionar dicha falla, como son: las condiciones en que llegan los alimentos del proveedor al comedor universitario, el almacenamiento o la manipulación, por lo que en el estudio realizado, tanto la fruta y el segundo presentan la mayor proporción de alimentos indicados como malogrados; esto se debe en gran medida a que las frutas son altamente perecibles y el segundo por presentar productos carnicos en su gran mayoría, también lo hace susceptible a la rápida descomposición; por lo tanto debe de revisarse los principales puntos críticos como son: las condiciones de cómo se reciben los alimentos del proveedor, la calidad del almacenamiento y los buenos hábitos de manipulación por parte del personal.

5.- Respecto a la higiene de utensilios: La higiene de utensilios presenta un porcentaje crítico en el comedor de la ciudad universitaria, lo cual se debe en gran medida a la gran afluencia de usuarios y cabe la posibilidad que las máquinas de lavado no se den abasto, que no se encuentre en su nivel óptimo de operatividad o que el operario no realice su labor a conciencia.

6.- Respecto a quejas y sugerencias: Acerca de las sugerencias y quejas este punto debe considerarse como delicado porque los estudiantes manifestaron que el comedor no tenía una buena política de recepción y apertura a las quejas y sugerencias y eso fue corroborado por la falta de buzones donde depositarlas, creando así conflictos entre la autoridad y los alumnos usuarios que ubican las fallas y no saben como resolverlos.

SUGERENCIAS

Buscar motivar a los estudiantes a cuidar y preservar durante el uso de los servicios como: mobiliarios, servicios higiénicos. Debe hacerse hincapié en que el daño ocasionado al servicio que brinda el comedor va a redundar en pérdidas económicas a la universidad; cada estudiante debe de ser un celoso guardián del patrimonio de su universidad.

Este estudio no debe quedar ahí, sugerimos investigaciones complementarias que permitan realizar un seguimiento a los puntos críticos identificados de los comedores: básicamente en Ciudad Universitaria y Cangallo.

Según este estudio se sugiere que los responsables de los comedores acudan a especialistas para asesorarse respecto a los puntos críticos encontrados, como los profesionales de la Fac. de Ciencias Biológicas E.A.P Microbiología y Parasitología.

Se sugiere realizar entrevistas a los trabajadores del comedor de la Ciudad Universitaria para identificar, mediante una lluvia de ideas, las causas que originen los problemas.

Aplicar una técnica muy útil como es el Diagrama de Pareto para rankear los defectos encontrados y darle una prioridad de solución. Esta técnica permitirá enfocar el 20% de las dificultades que inciden mas en el problema, y consecuentemente permitirá resolverlo en un 80%.

Se tiene que tomar en cuenta que las últimas medidas dispuestas por el Rectorado han sido beneficiosas en relación a la cantidad de menús, pero existen puntos que afectan la calidad del servicio, principalmente la higiene de los utensilios, así como el mantenimiento y la higiene de los servicios higiénicos.

ANEXO 1

FICHA TÉCNICA

1. **POBLACIÓN:** Todos los Comensales en los tres Comedores
2. **TAMAÑO DE MUESTRA:** 354
3. **TIPO DE MUESTREO:** Unietapica (dentro de cada estrato es sistemática)
4. **TÉCNICA:** Método de entrevista personal, utilizando como instrumento de medición un cuestionario estructurado.
5. **MARGEN DE ERROR MUESTRAL :** +-5%
6. **NIVEL DE CONFIANZA:** 95% de confiabilidad
7. **TRABAJO DE CAMPO:** 15, 16, y 17 de Noviembre del 2006
8. **EJECUTOR:** OTE

ANEXOS 2

TABLAS

Cuadro N° 1
Género del usuario del comedor

| Género | COMEDOR | | | | | | TOTAL | |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Masculino | 71 | 54.2% | 142 | 70.3% | 13 | 61.9% | 226 | 63.8% |
| Femenino | 60 | 45.8% | 60 | 29.7% | 8 | 38.1% | 128 | 36.2% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro N° 2
Año de Ingreso de usuarios del comedor

| INGRESO | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|----------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| 2006 | 27 | 20.6% | 51 | 25.2% | 1 | 4.8% | 79 | 22.3% |
| 2005 | 30 | 22.9% | 49 | 24.3% | 9 | 42.9% | 88 | 24.9% |
| 2004 | 23 | 17.6% | 32 | 15.8% | 2 | 9.5% | 57 | 16.1% |
| 2003 | 13 | 9.9% | 37 | 18.3% | 3 | 14.3% | 53 | 15.0% |
| 2002 | 19 | 14.5% | 19 | 9.4% | 1 | 4.8% | 39 | 11.0% |
| 2001 | 11 | 8.4% | 5 | 2.5% | 2 | 9.5% | 18 | 5.1% |
| Antes del 2000 | 8 | 6.1% | 9 | 4.5% | 3 | 14.3% | 20 | 5.6% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro N° 3

| Usuarios por Facultades | % |
|--|--------------|
| Facultad de Ciencias Administrativas | 2.0 |
| Facultad de Ciencias Biológicas | 4.0 |
| Facultad de Ciencias Contables | 2.8 |
| Facultad de Ciencias Económicas | 6.8 |
| Facultad de Ciencias Físicas | 3.1 |
| Facultad de Ciencias Matemáticas | 7.1 |
| Facultad de Ciencias Sociales | 4.0 |
| Facultad de Derecho y Ciencia Política | 3.1 |
| Facultad de Educación | 5.9 |
| Facultad de Farmacia y Bioquímica | 8.8 |
| Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática | 3.1 |
| Facultad de Ingeniería Electrónica y Eléctrica | 4.0 |
| Facultad de Ingeniería Geológica, Minera, Metalúrgica y Geográfica | 1.7 |
| Facultad de Ingeniería Industrial | 2.8 |
| Facultad de Letras y Ciencias Humanas | 4.0 |
| Facultad de Medicina Humana | 24.0 |
| Facultad de Medicina Veterinaria | 5.9 |
| Facultad de Odontología | 0.8 |
| Facultad de Psicología | 2.3 |
| Facultad de Química e Ingeniería Química | 4.0 |
| Total | 100.0 |

Cuadro N° 4

| FACULTADES DE CIUDAD UNIVERSITARIA | | % |
|---|------------|---------------|
| Facultad Ciencias Administrativas | 6 | 3.0% |
| Facultad Ciencias Biológicas | 13 | 6.4% |
| Facultad Ciencias Contables | 10 | 5.0% |
| Facultad Ciencias Económicas | 24 | 11.9% |
| Facultad Ciencias Físicas | 11 | 5.4% |
| Facultad Ciencias Matemáticas | 23 | 11.4% |
| Facultad Ciencias Sociales | 13 | 6.4% |
| Facultad Derecho y Ciencia Política | 11 | 5.4% |
| Facultad Educación | 14 | 6.9% |
| Facultad Ing. Sistemas e Informática | 11 | 5.4% |
| Facultad Ing. Electrónica y Eléctrica | 13 | 6.4% |
| Facultad Ing. Geológica, Minera, Metalúrgica y Geográfica | 6 | 3.0% |
| Facultad Ingeniería Industrial | 9 | 4.5% |
| Facultad Letras y Ciencias Humanas | 13 | 6.4% |
| Facultad Medicina Humana | 1 | 0.5% |
| Facultad Odontología | 3 | 1.5% |
| Facultad Psicología | 8 | 4.0% |
| Facultad Química e Ingeniería Química | 13 | 6.4% |
| TOTAL | 202 | 100.0% |

Cuadro N° 5

| FACULTAD | CANGALLO | % |
|--|-----------------|---------------|
| Otras facultades | 9 | 6.9% |
| Facultad de Educación (EAP Educación Física) | 7 | 5.3% |
| Facultad de Farmacia y Bioquímica | 31 | 23.7% |
| Facultad de Medicina Humana | 84 | 64.1% |
| TOTAL | 131 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro N°6

| DISTRITO | TOTAL | % |
|-------------------------|------------|------------|
| San Juan de Lurigancho | 47 | 13.3 |
| San Martín de Porres | 30 | 8.5 |
| Comas | 24 | 6.8 |
| Los Olivos | 23 | 6.5 |
| Ate | 19 | 5.4 |
| Fuera de Lima | 18 | 5.1 |
| Lima | 17 | 4.8 |
| Santa Anita | 15 | 4.2 |
| Carabayllo | 15 | 4.2 |
| San Miguel | 14 | 4.0 |
| Rimac | 13 | 3.7 |
| Santiago de Surco | 13 | 3.7 |
| Villa María del Triunfo | 13 | 3.7 |
| Villa el Salvador | 11 | 3.1 |
| Callao | 11 | 2.8 |
| San Juan de Miraflores | 10 | 2.8 |
| El Agustino | 8 | 2.3 |
| Independencia | 8 | 2.3 |
| La Molina | 6 | 1.7 |
| La Victoria | 5 | 1.4 |
| Puente Piedra | 5 | 1.4 |
| Breña | 4 | 1.1 |
| Lince | 3 | 0.8 |
| San Borja | 3 | 0.8 |
| Jesús María | 3 | 0.8 |
| Magdalena del Mar | 3 | 0.8 |
| Pueblo Libre | 3 | 0.8 |
| Chorrillos | 2 | 0.6 |
| Ancon | 2 | 0.6 |
| San Luis | 2 | 0.6 |
| Surquillo | 1 | 0.3 |
| Miraflores | 1 | 0.3 |
| Chaclacayo | 1 | 0.3 |
| Lurin | 1 | 0.3 |
| TOTAL | 354 | 100 |

Cuadro N° 7

Calificación de horarios brindados por el comedor de la ciudad universitaria

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Muy bueno | 8 | 6.1% | 3 | 1.5% | 1 | 4.8% | 12 | 3.4% |
| Bueno | 59 | 45.0% | 74 | 36.6% | 13 | 61.9% | 146 | 41.2% |
| Normal | 51 | 38.9% | 106 | 52.5% | 6 | 28.6% | 163 | 46.0% |
| Malo | 12 | 9.2% | 18 | 8.9% | 1 | 4.8% | 31 | 8.8% |
| Muy malo | 1 | 0.8% | 1 | 0.5% | 0 | 0.0% | 2 | 0.6% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro N° 8
Calificación de la variedad de menús brindado por el comedor universitario

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Muy bueno | 2 | 1.5% | 0 | 0.0% | 2 | 9.5% | 4 | 1.1% |
| Bueno | 33 | 25.2% | 32 | 15.8% | 4 | 19.0% | 69 | 19.5% |
| Regular | 81 | 61.8% | 150 | 74.3% | 10 | 47.6% | 241 | 68.1% |
| Malo | 11 | 8.4% | 17 | 8.4% | 4 | 19.0% | 32 | 9.0% |
| Muy malo | 4 | 3.1% | 3 | 1.5% | 1 | 4.8% | 8 | 2.3% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro N° 9
Calificación sobre la higiene de utensilios del comedor

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Muy bueno | 2 | 1.5% | 0 | 0.0% | 2 | 9.5% | 4 | 1.1% |
| Bueno | 34 | 26.0% | 7 | 3.5% | 11 | 52.4% | 52 | 14.7% |
| Regular | 77 | 58.8% | 50 | 24.8% | 7 | 33.3% | 134 | 37.9% |
| Malo | 17 | 13.0% | 99 | 49.0% | 1 | 4.8% | 117 | 33.1% |
| Muy malo | 1 | 0.8% | 46 | 22.8% | 0 | 0.0% | 47 | 13.3% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro N° 10
Calificación sobre la higiene y buenos hábitos de manipulación de alimentos

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Muy bueno | 3 | 2.3% | 0 | 0.0% | 1 | 4.8% | 4 | 1.1% |
| Bueno | 32 | 24.4% | 31 | 15.3% | 10 | 47.6% | 73 | 20.6% |
| Regular | 68 | 51.9% | 120 | 59.4% | 7 | 33.3% | 195 | 55.1% |
| Malo | 23 | 17.6% | 41 | 20.3% | 3 | 14.3% | 67 | 18.9% |
| Muy malo | 5 | 3.8% | 10 | 5.0% | 0 | 0.0% | 15 | 4.2% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro N° 11
Calificación sobre el trato recibido por el personal que labora en el comedor

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Muy bueno | 10 | 7.6% | 1 | 0.5% | 2 | 9.5% | 13 | 3.7% |
| Bueno | 56 | 42.7% | 49 | 24.3% | 9 | 42.9% | 114 | 32.2% |
| Normal | 57 | 43.5% | 137 | 67.8% | 7 | 33.3% | 201 | 56.8% |
| Malo | 8 | 6.1% | 10 | 5.0% | 2 | 9.5% | 20 | 5.6% |
| Muy malo | 0 | 0.0% | 5 | 2.5% | 1 | 4.8% | 6 | 1.7% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 12
Calificación de los servicios higiénicos del comedor

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Muy bueno | 1 | 0.8% | 0 | 0.0% | 1 | 4.8% | 2 | 0.6% |
| Bueno | 49 | 37.4% | 1 | 0.5% | 8 | 38.1% | 58 | 16.4% |
| Regular | 72 | 55.0% | 34 | 16.8% | 10 | 47.6% | 116 | 32.8% |
| Malo | 8 | 6.1% | 100 | 49.5% | 1 | 4.8% | 109 | 30.8% |
| Muy malo | 1 | 0.8% | 67 | 33.2% | 1 | 4.8% | 69 | 19.5% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE 2006

Cuadro Nº 13
Calificación de la higiene del mobiliario donde el usuario consume sus alimentos

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Muy bueno | 1 | 0.8% | 0 | 0.0% | 2 | 9.5% | 3 | 0.8% |
| Bueno | 44 | 33.6% | 15 | 7.4% | 12 | 57.1% | 71 | 20.1% |
| Normal | 76 | 58.0% | 114 | 56.4% | 7 | 33.3% | 197 | 55.6% |
| Malo | 10 | 7.6% | 54 | 26.7% | 0 | 0.0% | 64 | 18.1% |
| Muy malo | 0 | 0.0% | 19 | 9.4% | 0 | 0.0% | 19 | 5.4% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 14
Veces que el usuario acude al comedor por semana

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|----------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| 1 vez | 9 | 7% | 26 | 13% | 3 | 14% | 38 | 10.7% |
| 2 veces | 17 | 13% | 41 | 20% | 3 | 14% | 61 | 17.2% |
| 3 veces | 38 | 29% | 60 | 30% | 1 | 5% | 99 | 28.0% |
| 4 veces | 25 | 19% | 32 | 16% | 3 | 14% | 60 | 16.9% |
| mas de 4 veces | 42 | 32% | 43 | 21% | 11 | 52% | 96 | 27.1% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 15

| Un servicio | |
|--------------|--------------|
| servicio | % |
| Desayuno | 2.2 |
| Almuerzo | 82.8 |
| Cena | 15.0 |
| Total | 100.0 |

Cuadro Nº 16

| Servicios | % |
|---------------------|--------------|
| Desayuno - Almuerzo | 25.2 |
| Desayuno - Cena | 3.5 |
| Almuerzo - Cena | 71.3 |
| Total | 100.0 |

Cuadro Nº 17

Comida proporcionada por el comedor universitario le a causado problemas al organismo

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Si | 26 | 19.8% | 51 | 25.2% | 6 | 28.6% | 83 | 23.4% |
| No | 105 | 80.2% | 151 | 74.8% | 15 | 71.4% | 271 | 76.6% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 18

| comedor | n | % |
|----------------------|-----------|--------------|
| Cangallo | 26 | 31.3 |
| Ciudad Universitaria | 51 | 61.4 |
| Veterinaria | 6 | 7.2 |
| Total | 83 | 100.0 |

Cuadro Nº 19

Número de veces que la comida proporcionada por el comedor le ha causado problemas al organismo

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-------------|-------------|-----------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| 1 vez | 12 | 46.2% | 28 | 54.9% | 1 | 16.7% | 41 | 49.4% |
| De 1 a 3 veces | 13 | 50.0% | 19 | 37.3% | 2 | 33.3% | 34 | 41.0% |
| De 3 a 5 veces | 1 | 3.8% | 0 | 0.0% | 2 | 33.3% | 3 | 3.6% |
| De 5 a 7 veces | 0 | 0.0% | 2 | 3.9% | 0 | 0.0% | 2 | 2.4% |
| De 7 a mas veces | 0 | 0.0% | 2 | 3.9% | 1 | 16.7% | 3 | 3.6% |
| TOTAL | 26 | 31.3% | 51 | 61.4% | 6 | 7.2% | 83 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 20

El usuario encontró objetos extraños en alimentos

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Si | 39 | 29.8% | 79 | 39.1% | 6 | 28.6% | 124 | 35.0% |
| No | 92 | 70.2% | 123 | 60.9% | 15 | 71.4% | 230 | 65.0% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 21

| comedor | % |
|----------------------|--------------|
| Cangallo | 31.5 |
| Ciudad Universitaria | 63.7 |
| Veterinaria | 4.8 |
| Total | 100.0 |

Cuadro Nº 22

Número de veces que el usuario encontró objetos extraños

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| 1 vez | 19 | 48.7% | 42 | 53.2% | 1 | 16.7% | 62 | 50.0% |
| De 1 a 3 veces | 17 | 43.6% | 26 | 32.9% | 4 | 66.7% | 47 | 37.9% |
| De 3 a 5 veces | 3 | 7.7% | 7 | 8.9% | 1 | 16.7% | 11 | 8.9% |
| De 5 a 7 veces | 0 | 0.0% | 3 | 3.8% | 0 | 0.0% | 3 | 2.4% |
| De 7 a mas veces | 0 | 0.0% | 1 | 1.3% | 0 | 0.0% | 1 | 0.8% |
| TOTAL | 39 | 31.5% | 79 | 63.7% | 6 | 4.8% | 124 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 23

El usuario encontró alimentos malogrados

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Si | 25 | 19.1% | 48 | 23.8% | 6 | 28.6% | 79 | 22.3% |
| No | 106 | 80.9% | 154 | 76.2% | 15 | 71.4% | 275 | 77.7% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 24

| comedor | % |
|----------------------|--------------|
| Cangallo | 31.6 |
| Ciudad Universitaria | 60.8 |
| Veterinaria | 7.6 |
| Total | 100.0 |

Cuadro Nº 25

Número de veces que le ha tocado alimentos malogrados

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-------------|-------------|-----------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| 1 vez | 16 | 64.0% | 24 | 50.0% | 3 | 50.0% | 43 | 54.4% |
| De 1 a 3 veces | 7 | 28.0% | 20 | 41.7% | 1 | 16.7% | 28 | 35.4% |
| De 3 a 5 veces | 1 | 4.0% | 3 | 6.3% | 1 | 16.7% | 5 | 6.3% |
| De 5 a 7 veces | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 16.7% | 1 | 1.3% |
| De 7 a mas veces | 1 | 4.0% | 1 | 2.1% | 0 | 0.0% | 2 | 2.5% |
| TOTAL | 25 | 31.6% | 48 | 60.8% | 6 | 7.6% | 79 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 26

| una opción | % |
|--------------|------------|
| Sopa | 8.5 |
| Segundo | 19.7 |
| Fruta | 67.6 |
| Refresco | 2.8 |
| Postre | 1.4 |
| Total | 100 |

Cuadro Nº 27

Opción que elige cuando no usa el comedor universitario

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|------------------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Como algo ligero | 54 | 41.2% | 58 | 28.7% | 7 | 33.3% | 119 | 33.6% |
| Me voy a mi casa | 21 | 16.0% | 33 | 16.3% | 3 | 14.3% | 57 | 16.1% |
| Me voy a una cafetería | 44 | 33.6% | 90 | 44.6% | 6 | 28.6% | 140 | 39.5% |
| Traigo fiambre | 12 | 9.2% | 21 | 10.4% | 5 | 23.8% | 38 | 10.7% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 28

Calificación del comedor con respecto a las cafeterías de la universidad

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Muy bueno | 1 | 0.8% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.3% |
| Bueno | 39 | 29.8% | 32 | 15.8% | 12 | 57.1% | 83 | 23.4% |
| Igual | 58 | 44.3% | 74 | 36.6% | 8 | 38.1% | 140 | 39.5% |
| Malo | 31 | 23.7% | 80 | 39.6% | 1 | 4.8% | 112 | 31.6% |
| Muy malo | 2 | 1.5% | 16 | 7.9% | 0 | 0.0% | 18 | 5.1% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 29

El usuario del comedor realiza quejas o sugerencias

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Si | 38 | 29.0% | 35 | 17.3% | 11 | 52.4% | 84 | 23.7% |
| No | 93 | 71.0% | 167 | 82.7% | 10 | 47.6% | 270 | 76.3% |
| TOTAL | 131 | 37.0% | 202 | 57.1% | 21 | 5.9% | 354 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 30

| comedor | % |
|----------------------|--------------|
| Cangallo | 45.2 |
| Ciudad Universitaria | 41.7 |
| Veterinaria | 13.1 |
| Total | 100.0 |

Cuadro Nº 31

Calificación sobre la recepción de quejas y sugerencias

| CALIFICACION | COMEDOR | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-------------|--------------|-----------|---------------|
| | Cangallo | % | Ciudad | % | Veterinaria | % | | |
| Muy Bueno | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Bueno | 7 | 18.4% | 2 | 5.7% | 4 | 36.4% | 13 | 15.5% |
| Normal | 16 | 42.1% | 7 | 20.0% | 6 | 54.5% | 29 | 34.5% |
| Malo | 14 | 36.8% | 20 | 57.1% | 1 | 9.1% | 35 | 41.7% |
| Muy malo | 1 | 2.6% | 6 | 17.1% | 0 | 0.0% | 7 | 8.3% |
| TOTAL | 38 | 45.2% | 35 | 41.7% | 11 | 13.1% | 84 | 100.0% |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE

Cuadro Nº 32

| Categoría | Motivo porque no realiza quejas | |
|---|---------------------------------|--------------|
| | numero | % |
| Falta de Buzón | 63 | 32.8 |
| No tiene Información del procedimiento de queja | 38 | 19.8 |
| No tiene queja del comedor | 31 | 16.1 |
| Falta de Tiempo | 23 | 12.0 |
| Es una perdida de tiempo | 19 | 9.9 |
| No sabe /no opinan | 16 | 8.3 |
| Es contraproducente | 2 | 1.0 |
| Total | 192 | 100.0 |

Elaboración: Equipo Investigador-OTE