

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO.....	7
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>MARCO REFERENCIAL Y JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1 Introducción.....	10
1.2 Marco Referencial .....	11
1.3 Justificación De La Investigación.....	14
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS.....</b>	<b>16</b>
2.1 Planteamiento del Problema.....	17
2.2 Objetivos de la Investigación .....	18
2.2.1 Objetivo General.....	18
2.2.2 Objetivos específicos .....	18
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>19</b>
3.1 Diseño de la Investigación .....	20
3.1.2 Investigación Exploratoria .....	20
3.1.3 Investigación Descriptiva Concluyente de Corte Transversal .....	20
3.2 Fuentes de Datos.....	21
3.2.1 Fuentes Primarias.....	21
3.2.1.1 Técnicas cualitativas .....	21
3.2.1.2 Técnica cuantitativa.....	22
3.2.2 Fuentes Secundarias .....	22
3.3 Obtención de la Población Relevante .....	23
3.3.1 Tipo de Muestreo .....	23
3.3.2 Unidad de la Muestra .....	24
3.3.3 Cálculo y Tamaño de la Muestra .....	24
3.3.3.1 Cálculo de tamaño muestral de la sede Los Niches .....	24
3.3.3.2 Cálculo del tamaño muestral sede Lircay.....	25
3.4 Descripción del Instrumento de Medición .....	25
3.4.1 Escalamiento Tipo Likert .....	25
3.4.2 Descripción del Cuestionario.....	56
3.4.3 Prueba Piloto.....	26
3.4.4 Trabajo de campo.....	27
3.5 Base de Datos y Análisis Estadísticos .....	28
3.5.1 Tabulación de Datos.....	28
3.5.2 Análisis Factorial .....	28
3.5.2.1 Conceptos de Análisis Factorial.....	28
3.5.2.2 Pasos del Análisis Factorial .....	29
3.6 Conceptos de Confiabilidad y Validez .....	29
3.6.1 Confiabilidad .....	30
3.6.2 Validez.....	31
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>32</b>
4.1 Nutrición y Alimentación.....	33
4.1.1 Clasificación de los Nutrientes .....	33
4.1.2 Funciones de los Nutrientes.....	34
4.1.2.1 Grasas .....	34

4.1.2.2	Vitaminas y Minerales .....	36
4.1.2.3	Proteínas .....	37
4.1.2.4	Hidratos De Carbono .....	38
4.1.3	Calorías y Necesidades Energéticas .....	38
4.1.3.1	Distribución de las calorías .....	38
4.1.3.2	Número de calorías al día .....	38
4.1.4	Concepto de Alimentación Saludable .....	39
4.1.4.1	Pirámide Alimentaria Chilena .....	39
4.1.4.2	Descripción de la Pirámide Alimentaria .....	40
4.1.4.3	Dieta Sana y Equilibrada .....	42
4.1.4.4	Uso De La Pirámide Alimentaria .....	42
4.1.4.4.1	Porción Alimentaria .....	42
4.1.4.4.2	Sistema de intercambio de alimentos .....	43
4.1.4.4.3	Porciones Diarias Recomendadas .....	45
4.2	Servicio .....	46
4.2.1	Características del Servicio .....	46
4.3	Calidad .....	47
4.3.1	Calidad Nutricional .....	50
4.3.2	Calidad de Servicios Percibido por los Usuarios.....	51
4.3.2.1	Las Dimensiones Totales del Funcionamiento del Servicio.....	51
4.4	Satisfacción del Cliente .....	52
4.4.1	Percepción .....	53
4.4.2	Expectativas.....	54
4.4.3	Satisfacción .....	54
4.5	Medición de la Satisfacción .....	55
4.5.1	Métodos de Medición de Calidad de Servicio.....	55
4.5.1.1	Modelo Kano .....	55
4.5.1.2	Modelo de la Imagen.....	57
4.5.1.3	Modelo de la Brecha de Calidad del Servicio .....	58
4.5.1.4	Método Servqual.....	58
<b>CAPÍTULO V</b>		
<b>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....61</b>		
5.1	Perfil de la Muestra Campus Lircay .....	62
5.1.1	Género de los Encuestados.....	63
5.1.2	Edad de los Encuestados .....	63
5.1.3	Establecimiento Evaluado .....	64
5.2	Perfil de la Muestra Campus Los Niches.....	64
5.2.1	Género de los Encuestados.....	65
5.2.2	Edad de los Encuestados .....	65
5.3	Análisis Factorial.....	66
5.3.1	Confiabilidad de los factores .....	68
5.3.2	Evaluación de la Calidad del Servicio de Alimentación proporcionado por concesionarios dentro de la Universidad de Talca .....	69
5.3.2.1	Evaluación de la Calidad del Servicio “Cafetería FACE” .....	70
5.3.2.2	Evaluación de la Calidad del Servicio “Cafetería El Establo” .....	77
5.3.2.3	Evaluación de la Calidad del Servicio “Casino Lircay” .....	84
5.3.2.4	Evaluación de la Calidad del Servicio “Casino Campus Los Niches” .....	89
5.4	Análisis de Satisfacción con el Servicio .....	97
5.4.1	Cafetería FACE .....	97
5.4.2	Cafetería El Establo .....	100

5.4.3 Casino Lircay.....	103
5.4.4 Casino Los Niches .....	106
5.5 Evaluación de la Calidad Nutricional de los menús proporcionados por concesionarios dentro de la Universidad de Talca.....	109
5.5.1 Casino.....	109
5.5.2Cafetería El Establo .....	110
5.5.3Cafetería FACE .....	111
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>112</b>
6.1 Conclusiones .....	113
6.2 Limitaciones y Recomendaciones .....	119
6.2.1 Limitaciones .....	119
6.2.2 Recomendaciones .....	120
Referencias Bibliográficas.....	122
Referencias Electrónicas.....	124