

**ANÁLISE DAS FILAS DE ESPERA E PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NOS
SERVIÇOS ALIMENTARES UNIVERSITÁRIOS: estudo de caso na Universidade
Nacional da Colômbia, Sede Medellín**

***ANALYSIS OF WAITING LINES AND QUALITY PERCEPTION IN UNIVERSITY
FOOD SERVICES: a case study at the National University of Colombia, Medellín Campus***

Susan Catalina Cuenca Alvarez^I

RESUMEN

Este estudo aborda a problemática dos longos tempos de espera e das filas extensas em dois dos três estabelecimentos alimentares do campus universitário, afetando diretamente a experiência cotidiana dos estudantes. Com a aplicação de ferramentas da teoria das filas, foram quantificados indicadores como o comprimento médio da fila, o tempo médio de espera e a utilização de recursos. Além disso, foram explorados os conceitos de espera e atraso, complementando a análise técnica com uma perspectiva sobre a percepção de qualidade do serviço, eficiência operacional e satisfação do usuário, a partir dos aportes teóricos sobre produtividade e experiência do consumidor. Os resultados revelam uma lacuna entre a capacidade operacional atual e as expectativas da comunidade estudantil, destacando a necessidade de otimizar os processos e adequar a prestação do serviço alimentar aos princípios de eficiência, agilidade e qualidade percebida.

Palavras-chave: filas de espera; serviços alimentares; produtividade; qualidade do serviço; experiência estudantil.

^I Estudante de Engenharia Administrativa, Universidade Nacional da Colômbia – Sede Medellín. E-mail: scuena@unal.edu.com