

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN – CHILE
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

***DISEÑO, APLICACIÓN Y VALIDACIÓN DE UNA
HERRAMIENTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN***

por
Víctor Manuel Solís San Martín

Profesor Guía:
Dr. Hernaldo Reinoso Alarcón

Concepción, Agosto de 2011

Tesis presentada a la

**DIRECCIÓN DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN**



Para optar al grado de

MAGÍSTER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

RESUMEN

Diseño, Aplicación y Validación de una Herramienta para Medir la Calidad de Servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Concepción

Víctor Manuel Solís San Martín

Agosto de 2011

PROFESOR GUÍA: Dr. Hernaldo Reinoso Alarcón

PROGRAMA: Magíster en Ingeniería Industrial

Esta tesis propuso un instrumento para medir la Calidad de Servicio de la Biblioteca Central de la Universidad de Concepción.

Para el diseño del instrumento, se utilizaron los fundamentos teóricos de la metodología SERVQUAL y en especial de la metodología LIBQUAL, cuya parte de la estructura de sus ítems sirvió como base para el desarrollo del instrumento.

El instrumento verificó un alto nivel de confiabilidad y la existencia de cuatro dimensiones de calidad que explican la mayor parte de la variabilidad de los datos obtenidos.

Se propusieron recomendaciones para disminuir las diferencias entre el servicio esperado y el servicio percibido de sus usuarios. La mayor diferencia correspondió a las condiciones de la Biblioteca como lugar para el estudio y el aprendizaje.

Palabras claves: Calidad, Servicio, Expectativas, Percepciones.

ABSTRACT

Design, Application and Validation of a Tool Measuring Quality of Service in the Central Library of the University of Concepción

Víctor Manuel Solís San Martín

August, 2011

THESIS SUPERVISOR: Dr. Hernaldo Reinoso Alarcón

PROGRAM: Master in Industrial Engineering

This Thesis proposed an Instrument to measure the Quality of Service of the Center Library of Concepción University

For design to Instrument, was used the theory based in the methodology SERVQUAL and in special, the theory based in the methodology LIBQUAL.

The Instrument verified high level of reliability and the existence of four dimensions of Quality that explain the higher part of the data variability.

Proposed the correctives measures for reduce la difference between expected service and the received service of user. The biggest difference was verified in the terms of Library to place for study and learned.

Keywords: Quality, Service, Expectations, Perceptions.