



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PLAN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “JOSÉ EUFEMIO LORA
Y LORA” DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, SETIEMBRE 2013 A JUNIO
2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER:
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. ADRIANA CONSUELO GUERRERO SAMAMÉ

ASESOR

Mg. ZAPATEL ARRIAGA LUIS ROGER RUBÉN

CHICLAYO – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A mi padre Nicolás por todas sus enseñanzas que me dio y que desde el cielo siempre me acompaña,

A mi madre Rita por su amor y apoyo incondicional.

A mi hija Angela por darme la fuerza necesaria para salir adelante día a día y ser un ejemplo para ella.

Adriana

AGRADECIMIENTO

A Dios que puso los medios y personas indicadas para tomar la decisión de hacer mis estudios de postgrado, por proporcionarme la fortaleza e impulso necesarios para no renunciar y haberme permitido darme el valor suficiente para concluir con ellos.

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo, por su asesoría siempre dispuesta aun en la distancia, por sus ideas y recomendaciones respecto a esta investigación para hacer posible la culminación de esta tesis.

Así mismo agradezco a los docentes de esta maestría por sus enseñanzas y experiencias que contribuyeron en mi formación profesional.

También agradezco la colaboración del personal administrativo que laboran en la Biblioteca Municipal "José Eufemio Lora y Lora" que me permitió acceder a toda la información y brindaron todas las facilidades para llevar a cabo esta investigación que de alguna manera ayudará a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que día a día asisten a este recinto cultural.

Adriana

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, tengo el agrado de poner a su consideración el informe de investigación titulado “Plan de Estrategias para mejorar la Calidad del Servicio de la Biblioteca Municipal “José Eufemio Lora y Lora” de la Ciudad de Chiclayo, setiembre 2013 a junio 2014, elaborado con el propósito de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación describe la calidad de servicio ofrecida por la Biblioteca Municipal *José Eufemio Lora y Lora* de la ciudad de Chiclayo, identificando sus debilidades con el propósito de brindar un mejor servicio a través del planteamiento de estrategias que permitirán la modernización del servicio y así poder cumplir con su rol social de contribuir a la educación.

Espero que ésta labor realizada ayude a la solución de la problemática encontrada en la Biblioteca Municipal “José Eufemio Lora y Lora” de la Ciudad de Chiclayo; y sea útil para posteriores investigaciones.

INDICE

PRESENTACIÓN	iii
INDICE	iv
INDICE DE ILUSTRACIONES	vi
INDICE DE CUADROS	vii
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.3. Justificación	5
1.4. Limitaciones.....	5
1.5. Antecedentes	6
1.6. Objetivos	11
1.6.1. Objetivo general	11
1.6.2. Objetivos específicos.....	11
II. MARCO TEORICO	12
2.1. Calidad del Servicio.-	12
2.1.1. Definiciones:.....	12
2.1.2. Modelos de Calidad de Servicio.-	13
2.2. Planificación Estratégica:	24
2.2.1. Administración estratégica y su desempeño en las organizaciones sin fines de lucro:.....	24
2.2.2. Definiciones.....	25
2.2.3. Modelos de Planificación Estratégica	26
2.3. Marco Conceptual	43
III. MARCO METODOLÓGICO	45
3.1. Hipótesis	45
3.2. Variables	45
3.2.1. Definición Conceptual.....	45

3.2.2. Definición Operacional	45
3.2.3. Operacionalización de las Variables	46
3.3. Metodología.....	48
3.3.1. Tipo de Estudio.....	48
3.3.2. Diseño de Estudio	48
3.4. Población y Muestra.....	48
3.4.1. Población.....	48
3.4.2. Muestra	49
3.5. Método de Investigación.....	50
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	50
3.7. Métodos de Análisis de Datos	52
IV. RESULTADOS.....	53
4.1. Descripción	53
4.2. Discusión de los Resultados.....	63
PROPUESTA.....	69
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	93
CONCLUSIONES	93
SUGERENCIAS	94
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	95
ANEXOS.....	97

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Modelo Nórdico de la Calidad de Servicio	14
Ilustración 2: Modelo Americano de la Calidad de Servicio.....	16
Ilustración 3: Principales componentes del proceso de planeación estratégica	31
Ilustración 4: Modelo Integral de Dirección Estratégica	42

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Elementos de la declaración de la visión	32
Cuadro 2: Elementos de la declaración de la misión.....	33
Cuadro 3: Contrastación entre formulación e Implementación de estrategias	39
Cuadro 4: Matriz EFE (Evaluación de Factores Externos)	72
Cuadro 5: Matriz EFI (Evaluación de Factores Internos).....	73
Cuadro 6: Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Grado de Confiabilidad	52
Tabla 2: Edad de los usuarios atendidos en la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> – junio 2014.....	53
Tabla 3: Tipo de usuarios atendidos en la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> – junio 2014	54
Tabla 4: Material utilizado por los usuarios atendidos en la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> – junio 2014	55
Tabla 5: Seguimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> en el criterio Tangibilidad – junio 2014	56
Tabla 6: Seguimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> en el criterio Fiabilidad – junio 2014.....	57
Tabla 7: Seguimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> en el criterio Capacidad de Respuesta – junio 201458	
Tabla 8: Seguimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> en el criterio Seguridad – junio 2014	59
Tabla 9: Seguimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> en el criterio Empatía – junio 2014.....	60
Tabla 10: Calidad de Servicio de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> según las dimensiones de la metodología SERVQUAL - junio 2014.....	61
Tabla 11: Medición global de la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> - junio 2014.....	62

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Usuarios atendidos en la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> según edades – junio 2014.....	53
Figura 2: Tipo de usuarios atendidos en la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> – junio 2014.....	54
Figura 3: Material utilizado por los usuarios atendidos en la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> – junio 2014.....	55
Figura 4: Seguimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> en el criterio Tangibilidad – junio 2014	56
Figura 5: Seguimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> en el criterio Fiabilidad – junio 2014.....	57
Figura 6: Seguimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> en el criterio Capacidad de Respuesta – junio 201458	
Figura 7: Seguimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> en el criterio Seguridad – junio 2014	59
Figura 8: Seguimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> en el criterio Empatía – junio 2014.....	60
Figura 9: Calidad de Servicio de la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> según las dimensiones de la metodología SERVQUAL - junio 2014.....	61
Figura 10: Medición global de la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal <i>José Eufemio Lora y Lora</i> - junio 2014.....	62

RESUMEN

La calidad del servicio que brinda la Biblioteca Municipal *José Eufemio Lora y Lora* de Chiclayo en la última década se ha visto afectada por diversos factores como la desnaturalización del uso de los ambientes pues se ha convertido en una simple sala de estudio, carencia de innovación tecnológica, mobiliario obsoleto así como material bibliográfico desactualizado, entre otros; realidad que ha debilitado su imagen de centro cultural o centro del saber, lo que ocasiona un nivel de insatisfacción en sus usuarios.

En la presente investigación se propone un plan de estrategias para mejorar la calidad del servicio de la Biblioteca Municipal *José Eufemio Lora y Lora* de la ciudad de Chiclayo, a través de un estudio descriptivo – propositivo de tipo no experimental. El alcance de este estudio es evaluar únicamente la brecha 5 del modelo SERVQUAL debido a que es la más representativa del nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente.

Para ello se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado y adaptado, siendo aplicado a una muestra de 133 usuarios de los servicios de la biblioteca, se recolectó sus expectativas y percepciones que permitieron evaluar la calidad del servicio en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Luego de promediar y analizar los resultados se concluyó que de las cinco dimensiones evaluadas por los usuarios, las brechas más deficientes son el aspecto tangible con -1.91, seguida de la empatía con -1.46 y la seguridad con -1.43, lo que refleja que el servicio recibido fue menor a lo esperado. En cuanto a la medición global de la calidad del servicio, el índice de satisfacción ponderado de acuerdo a las prioridades del usuario de la organización fue de 3.8, encontrándose cercano a un nivel intermedio entre un mal servicio y un servicio extraordinario por lo que resultó una deficiente calidad de servicio.

Palabras claves: Calidad del servicio, SERVQUAL, índice de satisfacción

ABSTRACT

The quality of service provided by the Municipal Library *José Eufemio Lora y Lora* of Chiclayo in the last decade has been affected by various factors such as the use of denaturing environments it has become a simple study room, lack of technological innovation obsolete and outdated furniture bibliographic material, among others; reality that has weakened its image as a cultural center or center of learning, causing a level of dissatisfaction in their users.

In this research plan proposes strategies to improve the quality of service of the Municipal Library *José Eufemio Lora y Lora* of the city of Chiclayo, through a descriptive study - purposeful non-experimental. The scope of this study is to evaluate the gap only 5 of the SERVQUAL model because it is the most representative of the level of service quality and customer degree of satisfaction.

For this purpose the modified and adapted SERVQUAL questionnaire was used, being applied to a sample of 133 users of library services, collecting their expectations and perceptions to assess the quality of service in five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, safety and empathy.

After averaging and analyzing the results it was concluded that of the five dimensions evaluated by users, the gaps are the weakest aspect with tangible - 1.91, followed empathy -1.46 and safety -1.43, reflecting the service received was less than expected. As for the overall measurement of service quality, satisfaction index weighted according to user priorities of the organization was 3.8, being close to a level between poor service and extraordinary service so it was of poor quality of service.

Keywords: Service quality, SERVQUAL, satisfaction index