



**MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO
PROPORCIONADO POR EL DEPARTAMENTO DE
DEPORTES Y LAS FOTOCOPIADORAS DE LA
UNIVERSIDAD DE TALCA**

**PATRICIO CÁCERES BARRIOS
JAIME OYARZÚN PONCE**

RESUMEN EJECUTIVO

La presente memoria tiene por objetivo principal, evaluar la calidad de dos servicios ofrecidos dentro de la Universidad, uno de ellos, que es proporcionado por el Departamento de Deportes y el otro, por los Centros de Fotocopiado.

El tipo de investigación utilizada fue Pluralística, es decir, aquella que combina métodos de investigación cualitativa y cuantitativa.

La población objetivo para el estudio del Servicio Deportivo excluyó a los alumnos de primer año, mientras que el estudio de Servicio de Fotocopia, abarcó la totalidad de los alumnos.

Una vez obtenida la información respecto de las expectativas y las percepciones que los alumnos poseen con respecto a los servicios de este estudio, se pudo concluir que, los alumnos del Campus Talca y del Campus Curicó se encuentran insatisfechos con respecto a ambos servicios, debido a que las percepciones de todos los factores que integran a cada uno de los servicios no satisfacen las expectativas de los alumnos, por lo tanto, la calidad de ambos, es insatisfactoria. Finalmente, como las Expectativas que poseen los alumnos con respecto a los factores y sus respectivas variables en ambos servicios, están por encima de su percepción real, se recomendó realizar las mejoras pertinentes, comenzando con aquellos aspectos del servicio que fueron peor evaluados y de esta forma, poder obtener resultados positivos en estudios posteriores que demuestren una mayor Satisfacción de los alumnos y a su vez, un progreso de la Calidad de ambos Servicios.

Respecto al servicio Deportivo, el Factor 2 (Sala de Musculación) fue el que obtuvo el más bajo desempeño y sus variables peor evaluadas fueron la modernidad de la sala de musculación (variable 7) y la cantidad y variedad de maquinarias (variable 8). Con relación al Servicio de Fotocopiado, el Factor 2 (Elementos Tangibles y Eficiencia de los Centros de Fotocopiado) fue el peor evaluado y sus variables con más bajo desempeño fueron la cantidad de Centros de Fotocopiado (variable 2), la cantidad de personal en cada Centro de Fotocopiado (variable 5) y la rapidez del Servicio de Fotocopiado (variable 9).