

ENFOQUES de ESTUDIO

DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO
en organizaciones públicas y privadas

COORDINADORES

Norma Angélica Pedraza Melo
Jesús Lavín Verástegui
Maritza Álvarez Herrera



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
TAMAULIPAS

Enfoques de estudio de la calidad en el servicio en organizaciones públicas y privadas

Coordinadores

Norma Angélica Pedraza Melo
Jesús Lavín Verástegui
Maritza Álvarez Herrera

Autores

Norma Angélica Pedraza Melo
Jesús Lavín Verástegui
Vicente Alejandro Jiménez Olivera
Cintia Yahat Vázquez Domínguez
Irma Magaña Carrillo
Jorge Guadalupe Barrón Torres
Idolina Bernal González

Ramiro Esqueda Walle
Jesús Marmolejo Rodríguez
Valeria Balderas Martínez
Lázaro Castillo Hernández
Francisco García Fernández
Juan Cepeda García



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA de
TAMAULIPAS

PEARSON

Datos de catalogación bibliográfica

Pedraza, Norma; Lavín, Jesús y Álvarez, Maritza

**Enfoques de estudio de la calidad en el servicio
en organizaciones públicas y privadas**

PEARSON EDUCACIÓN, México, 2015

ISBN: 978-607-32-3590-7

Área: Ciencias Sociales

Formato: 17 × 24 cm

Páginas: 232

Director general: Sergio Fonseca • **Director de innovación y servicios:** Alan David Palau • **Gerente de contenidos K-12:** Jorge Luis Íñiguez • **Gerente de arte y diseño:** Asbel Ramírez • **Coordinadora de contenidos de bachillerato y custom:** Lilia Moreno • **Especialista en contenidos de aprendizaje:** Ma. Elena Zahar • **Especialista en contenidos de aprendizaje Jr.:** Xitlally Alvarez • **Coordinadora de arte y diseño:** Mónica Galván • **Supervisor de arte y diseño:** José Hernández • **Composición y diagramación:** Foca Grupo Editorial.

Editora sponsor: Ma. Elena Zahar
maria.zahar@pearson.com

PRIMERA EDICIÓN, 2015

D.R. © 2015 por Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
Av. Antonio Dovalí Jaime No. 70,
Torre B, Piso 6, Col. Zedec Ed Plaza Santa Fe,
Delegación Álvaro Obregón, Distrito Federal,
C.P. 01210

Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Reg. núm. 1031.

Reservados todos los derechos. Ni la totalidad ni parte de esta publicación pueden reproducirse, registrarse o transmitirse, por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea electrónico, mecánico, fotoquímico, magnético o electroóptico, por fotocopia, grabación o cualquier otro, sin permiso previo por escrito de los coeditores.

El préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso de este ejemplar requerirá también la autorización del editor o de sus representantes.

Este libro se publicó con el apoyo del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional P/PIFI-2013-28MSU0010B-15

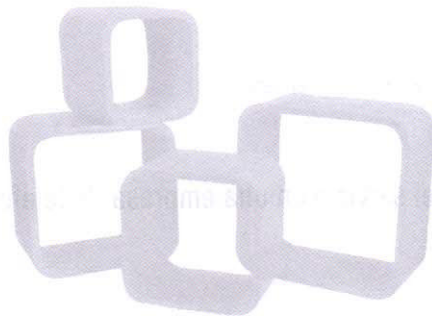
ISBN: 978-607-32-3590-7

Impreso en México. *Printed in Mexico.*
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 - 18 17 16 15

Esta obra se terminó de imprimir el mes de octubre de 2015 en los talleres de Editorial Progreso, S. A. de C. V. Naranjo Núm. 248, Colonia Santa María la Ribera Delegación Cuauhtémoc. C. P. 06400. México, D. F.

PEARSON

www.pearsonenespañol.com



Contenido

Introducción	v
Prólogo	vii
Capítulo 1	
Ejercicio de calidad: un proceso de mejora continua intangible-cualitativa en el servicio	1
<i>Irma Magaña Carrillo</i>	
<i>Vicente A. Jiménez Olivera</i>	
<i>Cintia Yabat Vázquez Domínguez</i>	
Capítulo 2	
Percepción ciudadana de la calidad de los servicios en la administración pública municipal y propuesta de sistema de gestión estratégico: caso ADMINTAM	23
<i>Jorge Guadalupe Barrón Torres</i>	
<i>Jesús Lavín Verástegui</i>	
<i>Norma Angélica Pedraza Melo</i>	
Capítulo 3	
Calidad del servicio en la administración pública en México: estudio multicaso en el sector salud	79
<i>Norma Angélica Pedraza Melo</i>	
<i>Jesús Lavín Verástegui</i>	
<i>Idolina Bernal González</i>	

Capítulo 4

Análisis de la calidad en el servicio en una empresa de telefonía

105

Ramiro Esqueda Walle

Jesús Marmolejo Rodríguez

Valeria Balderas Martínez

Capítulo 5

Caracterización del clima organizacional y la calidad del servicio en el sector hospitalario público

131

Jesús Lavín Verástegui

Norma Angélica Pedraza Melo

Idolina Bernal González

Jesús Marmolejo Rodríguez

Capítulo 6

Percepción de la calidad del servicio y el comportamiento de compra en consumidores de empresas comerciales

163

Norma Angélica Pedraza Melo

Jesús Lavín Verástegui

Idolina Bernal González

Lázaro Castillo Hernández

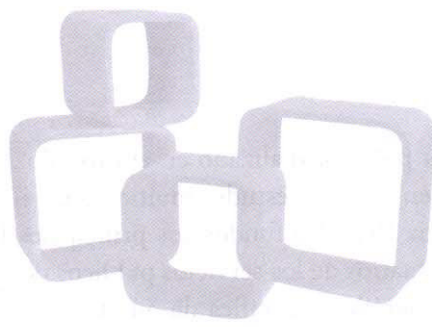
Capítulo 7

La calidad de los servicios públicos municipales desde la perspectiva de los usuarios

183

Juan Cepeda García

Jesús Lavín Verástegui



Introducción

La gestión de la calidad en el servicio, en tiempos tan complejos, dinámicos, inciertos y altamente competitivos, representa un indicador estratégico en la evaluación del desempeño de organizaciones, tanto privadas como públicas, principalmente, porque la opinión de los clientes o usuarios es un factor que proporciona información a una organización sobre las áreas de oportunidad y, por ende, del mejoramiento continuo que debe emprender para ser competitiva en sus industrias, puesto que en la sociedad del conocimiento, la gestión de activos intangibles es clave para hacer frente a los competidores de un mercado.

De ahí que, hoy día, se estima necesario gestionar recursos y capacidades dentro de los componentes del capital intelectual de una organización. Por ello, precisamente, esta obra presenta una serie de estudios sobre la variable de la calidad en el servicio, como uno de los componentes estratégicos de la dimensión que comúnmente en la literatura de este campo se identifica como capital relacional.

En el capítulo 1, "Ejercicio de calidad: un proceso de mejora continua intangible-cualitativa en el servicio", Irma Magaña, Vicente Jiménez y Cintia Vázquez presentan un estudio que consistió en desarrollar una propuesta de mejora continua en el concepto intangible-cualitativo, con base en los procesos críticos de la dimensión en el servicio, mediante el uso de dos herramientas de calidad: una propuesta por Ishikawa (1986), y otra, por Albrecht (1994); esta última se basa en la satisfacción del cliente-turista.

Del capítulo 2, "Percepción ciudadana de la calidad de los servicios en la administración pública municipal y propuesta de sistema de gestión estratégico: caso ADMINTAM", Jorge Barrón, Jesús Lavín y Norma Pedraza nos ofrecen, mediante un estudio de caso, los principales resultados que manifiestan los ciudadanos acerca del desempeño de la administración pública en el nivel municipal. En el marco de los hallazgos determinados, desarrollan una propuesta de gestión, con miras a contribuir desde la academia, con recomendaciones que coadyuven a garantizar la eficiencia en la aplicación de los recursos públicos escasos en bien de la ciudadanía.

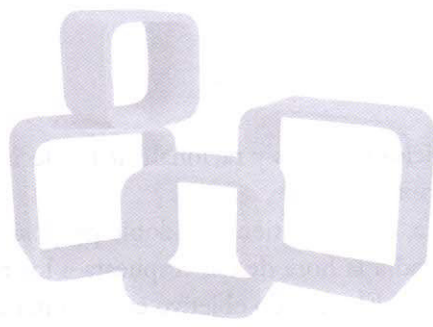
En el marco del sector público, analizado en el capítulo 3, “Calidad del servicio en la administración pública en México: estudio multicaso en el sector salud”, Norma Pedraza, Jesús Lavín e Idolina Bernal difunden los principales hallazgos obtenidos en la evaluación que hacen los usuarios de los servicios públicos de salud en los tres niveles de atención, en una región geográfica específica de nuestro país. Resultados que permiten revelar en gran medida las debilidades comúnmente expresadas por los pacientes del sistema sanitario en México, y que dan cuenta, de manera objetiva e imparcial, de las principales demandas que expresan los ciudadanos al Estado en el sector salud.

En el capítulo 4, “Análisis de la calidad en el servicio en una empresa de telefonía”, sus autores Ramiro Esqueda, Jesús Marmolejo y Valeria Balderas exponen los hallazgos que revelan que la calidad del servicio que ofrece la entidad estudiada se aleja considerablemente de lo que sus clientes demandan; sin lugar a dudas, esto resulta preocupante por la alta competitividad que se experimenta en la actualidad, principalmente en el sector de las comunicaciones.

Durante el capítulo 5, “Caracterización del clima organizacional y la calidad del servicio en el sector hospitalario público”, Jesús Lavín, Norma Pedraza, Idolina Bernal y Jesús Marmolejo exploran, con un alcance descriptivo, en el primero y segundo nivel de atención del sector público de salud, la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios, la cual se ubicó en los rangos de regular a buena; de igual manera, respecto al clima organizacional que prevalece en sus unidades de trabajo, la valoración de los trabajadores de las unidades hospitalarias que participaron en esta encuesta permite ubicarlo de regular a bueno.

En el capítulo 6, “Percepción de la calidad del servicio y comportamiento de compra en consumidores de empresas comerciales”, Norma Pedraza, Jesús Lavín, Idolina Bernal y Lázaro Castillo describen sus hallazgos de un estudio multicaso, en el que se analizaron dos tiendas departamentales. Dicha investigación se realizó con un enfoque cuantitativo y se aplicó un cuestionario a 200 consumidores que accedieron a participar en el estudio. En ambas unidades de análisis, se observaron áreas de oportunidad para mejorar el servicio que ofrecen a sus clientes, con el fin de incentivar la lealtad de ellos hacia esas dos empresas, factor intangible básico en la competitividad empresarial de nuestros tiempos.

En el contexto de la administración pública, en el último capítulo de esta obra, “La calidad de los servicios públicos municipales desde la perspectiva de los usuarios”, Juan Cepeda y Jesús Lavín comparten los resultados que los usuarios expresaron sobre la evaluación de los servicios que proporcionan a la ciudadanía. Hallazgos que enfatizan las principales debilidades y demandas que expresan los ciudadanos a las autoridades en turno, con el propósito de que implementen acciones que aseguren servicios públicos municipales eficientes, oportunos y de calidad.



Prólogo

El libro que aquí se presenta permite delinear variables para la reflexión sobre las aportaciones de las Ciencias de Gestión, en particular en lo que se refiere a la calidad en el servicio y el estudio de organizaciones públicas-privadas, principalmente en la construcción de un marco interpretativo de los procesos de acción y transformación de las organizaciones. Esta vinculación ha estado presente en el transcurso de la historia del Estado y la sociedad en la que se contextualiza; sin embargo, en años recientes las Ciencias de Gestión han sido la principal fuente de inspiración de los procesos de reforma administrativa, no sólo en México, sino en el resto del mundo.

Esta obra permite generar un marco interpretativo que pone énfasis en las acciones concretas de comportamiento de los individuos al interior de las organizaciones, y logra un nivel de análisis que permite la reflexión respecto a la transformación institucional, específicamente en los niveles municipal, hospitalario, del sector salud y de las empresas de servicios, que son los sujetos de estudio en esta importante aportación académica.

El incremento de la complejidad en la prestación de los servicios públicos, que conlleva el cuestionamiento y la falta de credibilidad en la acción pública por parte de la ciudadanía, ha obligado a buscar nuevas alternativas de solución, las cuales han llevado a la implementación de nuevos modelos de gestión. La aplicación de técnicas de la gestión privada ha sido la principal acción de la reforma administrativa en las organizaciones públicas mexicanas, conocida como la Nueva Gestión Pública, como respuesta al incremento de las demandas ciudadanas y a las políticas gubernamentales.

En el caso del sector público, el concepto de calidad refleja las circunstancias en que se encuentran las organizaciones para adaptarse a la complejidad que les plantean las demandas de la sociedad. El nuevo contexto del sector público reconoce nuevas circunstancias económicas, políticas y sociales que ponen de manifiesto las limitaciones de la perspectiva burocrática. Por ello, se ha generado en la gestión pública la promesa de superar la presión económica sobre la escasez de recursos, atender las demandas insatisfechas

de los usuarios de los servicios públicos y racionalizar las decisiones políticas de gobiernos de cualquier partido político.

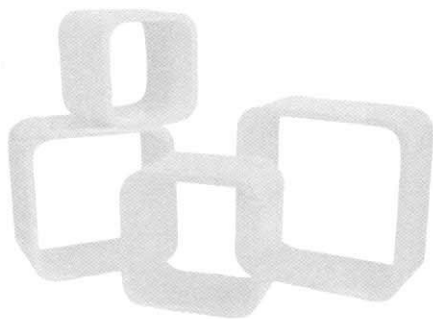
Frente a este panorama, esta obra tiene un doble propósito: por una parte, mostrar las aportaciones de la calidad a la hora de dar respuesta a los retos de la modernización de las organizaciones públicas. El segundo objetivo es delimitar el ámbito de aplicación de las técnicas de gestión empresarial en su uso en las organizaciones públicas, lo que permitirá, a su vez, definir el contenido y las líneas de desarrollo en el estudio de la gestión de la calidad.

La especificidad científica de la gestión procede de su orientación hacia la mejora en el rendimiento de las organizaciones, lo que se expresa en dar satisfacción a los valores de economía, eficacia y eficiencia; corresponde a las denominadas ciencias aplicadas, que se caracterizan por su valor instrumental, es decir, por dedicarse a emitir prescripciones, lograr la transformación de los problemas y generar acciones que permitan lograr sus objetivos mediante la implementación de soluciones. Se debe tomar en cuenta que el desarrollo de las Ciencias de Gestión ha estado vinculado al contexto empresarial, en el que las presiones competitivas han servido de aliciente para la renovación y el perfeccionamiento constante de los sistemas de gestión, generando la aparición y el progreso de nuevas corrientes científicas.

Por su parte, las organizaciones públicas se habían mantenido ajenas a las presiones del mercado, sin enfrentar la misma urgencia para atender los dictados de la economía, como son eficacia y eficiencia; más bien, sus principios de organización y funcionamiento buscaban satisfacer el bien común sin poner énfasis en el uso eficiente de los recursos. Por ello, puede comprenderse el cuestionamiento respecto al uso de las técnicas de gestión de organizaciones privadas. Lo que justifica esta controversia sobre la viabilidad de una aproximación gerencial a la realidad de las organizaciones públicas, se encuentra en el debate en torno a la especificidad de la gestión en el sector público y a la categorización de la gestión pública, como una orientación derivada de la gestión empresarial, o bien, con características propias y diferenciales que le aportan su propia singularidad. Para superar esta controversia, en los siguientes capítulos los autores abordan de manera extraordinaria diferentes estudios de caso a partir de la naturaleza de las organizaciones públicas y privadas en México.

Mario E. Ibarra Cortés

Presidente de la Red Internacional de Investigadores
en Ciencias de Gestión (REINICIG)
Doctor en Ciencias de Gestión (Francia) y
en Estudios Organizacionales (México)



Comité de evaluación

Dra. Gabriela María Farías Martínez

*Profesora-investigadora del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey,
campus Monterrey*

Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (México)

Dr. Marco Aurelio Jiménez Gómez

Profesor-investigador del Instituto Tecnológico de Cd. Victoria, Tamaulipas, México

Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (México)

Dr. Ricardo Varela Juárez

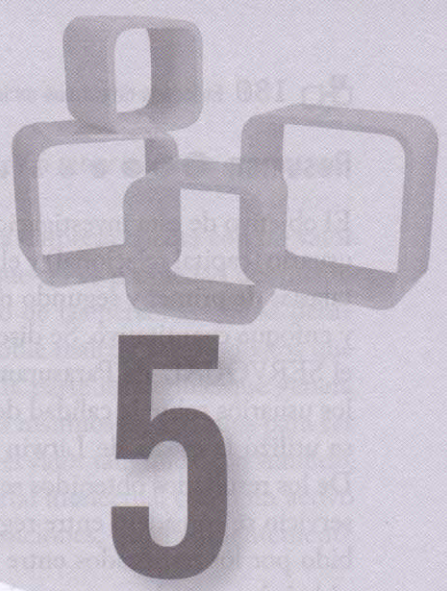
Profesor-investigador de la Universidad Nacional Autónoma de México

Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (México)

Dr. José Luis Solleiro

*Profesor-investigador del Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico
Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)*

Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (México)



Capítulo

5

Caracterización del clima organizacional y la calidad del servicio en el sector hospitalario público

Jesús Lavín Verástegui*

Norma Angélica Pedraza Melo**

Idolina Bernal González***

Jesús Marmolejo Rodríguez****

Fecha de recepción: 28 de noviembre de 2014

Fecha de aprobación: 24 de abril de 2015

* Doctor en Ciencias Administrativas, es miembro del Sistema Nacional de Investigadores en México, así como líder del Cuerpo Académico consolidado Gestión Pública y Empresarial. Se desempeña como Director del Centro de Innovación y Transferencia del Conocimiento en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Correo de contacto: jelavin@uata.edu.mx

** Doctora en Administración, es miembro del Sistema Nacional de Investigadores en México. Profesora investigadora integrante del Cuerpo Académico consolidado Gestión Pública y Empresarial, así como coordinadora del Centro de Innovación y Transferencia del Conocimiento en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Correos de contacto: nape-draza@uat.edu.mx, angelicapedrazamelo@gmail.com

*** Maestra en Dirección Empresarial, es estudiante del doctorado en Ciencias Administrativas y profesora de horario libre de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

**** Maestro en Dirección Empresarial, es profesor investigador en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Correo de contacto: jmarmolejo@uat.edu.mx

Resumen ●●●●●●●●●●

El objetivo de esta investigación es analizar la calidad del servicio desde la percepción del usuario (capital relacional) y el clima organizacional (capital humano), en unidades hospitalarias de primer y segundo nivel de atención. La investigación es de alcance descriptivo y enfoque cuantitativo. Se diseñó un instrumento de medición (tomando como referente el SERVQUAL, de Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1988) para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio que reciben de los hospitales JST y RBT. También se utilizó la escala de Litwin y Stringer (1968) en el estudio del clima organizacional. De los resultados obtenidos se concluye que la percepción del usuario sobre la calidad del servicio se consideró entre regular y buena. Asimismo, el clima organizacional fue percibido por los empleados entre regular y bueno. Estos hallazgos revelan áreas de oportunidad de estos dos nosocomios, así como la necesidad de implementar estrategias para mejorar el ambiente laboral que prevalece en éstos. Todo ello con el fin de que este factor coadyuve a mejorar los servicios que se proporcionan a los usuarios.

Palabras clave:

capital relacional, capital humano, clima organizacional, calidad en el servicio, nosocomio

Introducción ●●●●●●●●●●

El capital intelectual (CI) es un recurso estratégico para transformar el conocimiento en riqueza para la organización, y que de manera tradicional se caracteriza por tres componentes: 1) capital humano,¹ 2) capital relacional² y 3) capital estructural.³ Dichas dimensiones evalúan aspectos que representan valor para la empresa, pero que normalmente no cuentan con un costo contable establecido. Entre los temas que se pueden abordar en este concepto se encuentran: conocimiento de las personas, satisfacción de los empleados, ambiente laboral, cultura organizacional, satisfacción de los clientes, relaciones con proveedores, *know-how* del capital humano de la organización, entre otros conceptos intangibles. (Sarur, 2013).

El CI aparece como un elemento clave en la economía moderna (Gil, 2005). Sin embargo, si se piensa en la primera persona que trató de vender algo y se considera la habilidad que utilizó para comunicarse con su cliente, es posible afirmar que, desde tiempos

¹ Se define como la combinación de conocimientos, inventivas, destrezas y capacidades de los empleados, lo que incluye además la cultura organizacional y los valores del personal (Bontis, Chua y Richardson, 2000; Martínez, Peñalver y Salamanca, 2002).

² Garcés (2011) menciona que el capital relacional conforma la red de las relaciones por las que fluye el conocimiento de forma interna y externa, y que apoyan el funcionamiento de la organización con base en aspectos culturales y valores específicos que hacen más sencilla la resolución de problemas. Por ejemplo, los procesos y relaciones que una organización maneja con proveedores, clientes o usuarios, competidores, gobierno, entre otros.

³ Bontis *et al.* (2000) y Sveiby (2000) plantean que la dimensión de capital estructural se enfoca en el conocimiento que poseen las empresas cuando los trabajadores se separan de su cargo y éste se vuelve parte de la estructura organizacional; es decir, rutinas organizativas, estrategias, sistemas de planificación y control, resultados de las investigaciones, propiedad intelectual, manuales de organización y procedimientos, sistemas de información, entre otros aspectos.

remotos, el término de capital relacional ya se podía percibir sin tener aún una conceptualización definitiva (Brooking, 1997).

Ante esta situación, Garrido (2009) menciona que toda empresa cuenta con un valor subjetivo y éste se determina por medio de todo aquello que no es propiedad del dueño de la misma. Por ejemplo, si se toma en cuenta el intelecto de las personas que se desarrollan dentro de la institución, a través de las cuales es posible realizar los productos que ésta ofrece a sus clientes, entonces se estaría tratando con la parte intangible que genera valor a la organización, sin la cual no se podrían traducir los insumos en artículos para ser vendidos. Es decir, existe un valor intangible que sobrepasa el valor tangible de lo vendido, lo cual denota la importancia y necesidad de valorar al capital intelectual como un activo indispensable para el buen funcionamiento de las organizaciones, independientemente del sector, tamaño o misión institucional.

Asimismo, existen estudios que han tratado de enfatizar la importancia del CI desde diferentes perspectivas. Tal es el caso de Garcés (2011), quien desarrolló una investigación con el objetivo de analizar la composición y conocer la naturaleza de esta variable, determinando que hoy en día es una de las fuentes de mayor riqueza en las organizaciones. Por otro lado se encuentra el trabajo de García, Moro (2010) y Medina (2006), quienes observan su evolución desde el punto de vista económico, así como la investigación de Sánchez, Melián y Hormiga (2007), que presentan, aunque no de manera formal, una evolución histórica de la conceptualización de CI, en la cual se considera a la mayoría de los autores pioneros en el desarrollo de estos trabajos.

De ahí que el presente estudio se enfoca en evaluar dos aspectos intangibles, que de acuerdo con la teoría de capital intelectual, representan componentes vitales para el buen funcionamiento y desarrollo organizacional. Se trata de las variables de clima organizacional (CO) y calidad del servicio (CS), componentes que son considerados como indicadores de medición dentro de las dimensiones de capital humano y relacional, respectivamente. Además, se establecieron dos objetivos generales en el presente estudio:

- ▷ OI1: Caracterizar desde la percepción del personal, el clima organizacional como componente del capital humano en dos hospitales públicos en Tamaulipas (JST y RBT).
- ▷ OI2: Identificar los factores que determinan la calidad de los servicios que prestan estos hospitales desde la percepción de sus usuarios.

Para realizar el estudio se tomó como unidad de análisis a dos hospitales públicos en Tamaulipas, categorizados en primer nivel de atención (PNA)⁴ y segundo nivel de atención (SNA),⁵ que a lo largo del trabajo son identificados con las siglas JST y RBT.⁶ El objetivo de la investigación es conocer las percepciones que poseen los trabajadores y usuarios de estas unidades hospitalarias respecto a los elementos que de manera intangible influyen en el desempeño y comportamiento del personal, tales como el ambiente de trabajo en que se prestan los servicios sanitarios y la percepción de los usuarios en relación con la calidad del servicio recibido.

⁴ Siglas de Primer Nivel de Atención a la salud en México.

⁵ Siglas de Segundo Nivel de Atención a la salud en México.

⁶ Esto se acordó con las autoridades sanitarias del estado, con el fin de conservar el anonimato de los hospitales participantes en la investigación.

En los tiempos actuales, caracterizados por la competencia intensiva y la generación de valor y riqueza por medio del conocimiento y la información, resulta fundamental, tanto para las organizaciones públicas como las privadas, la gestión de la calidad en sus servicios, como un indicador estratégico que permita planificar y evaluar el desempeño organizacional por medio de las reacciones o respuestas de los clientes o usuarios respecto a la actuación de una institución o una empresa. En particular, porque los usuarios representan ese agente externo clave para toda organización, porque si ellos están satisfechos podrían convertirse en socios leales, contribuyendo así a la sobrevivencia de cualquier sociedad. De allí la relevancia de conocer la percepción que generan los servicios proporcionados. Por tanto, en la presente obra se ofrecen los resultados acerca del estudio de la calidad bajo diversas perspectivas teóricas y contextos de análisis, con el propósito de contribuir desde la academia en el mejoramiento continuo y la competitividad de nuestras empresas e instituciones, de modo que en las estrategias organizacionales se tome en cuenta la percepción de los clientes o usuarios en relación con los servicios y productos que brindan.

Visítenos en:
www.pearsonenespañol.com

ISBN: 978-607-32-3590-7



9 786073 235907