

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

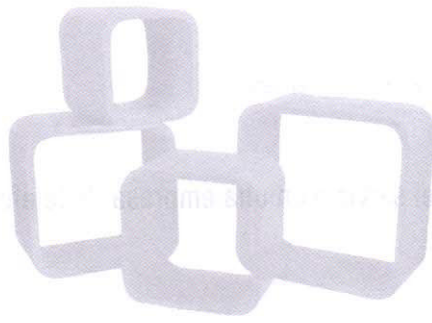
ISBN: 978-607-32-3590-7

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. Naranja 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

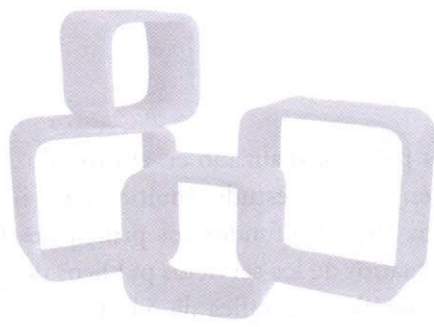
Capítulo 7

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.

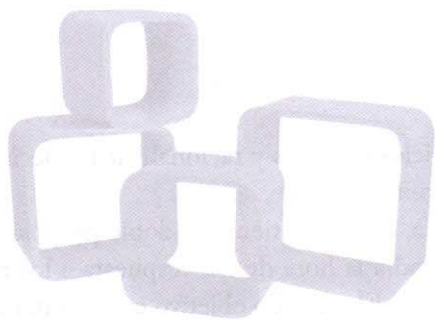
En el marco del sector público, analizado en el capítulo 3, “Calidad del servicio en la administración pública en México: estudio multicaso en el sector salud”, Norma Pedraza, Jesús Lavín e Idolina Bernal difunden los principales hallazgos obtenidos en la evaluación que hacen los usuarios de los servicios 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.

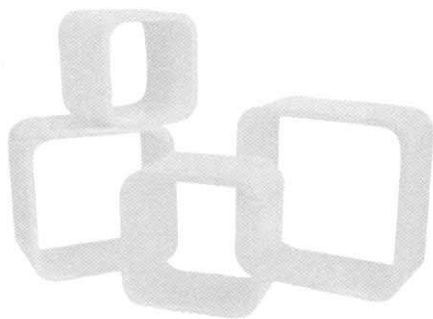
Frente a este panorama, esta obra tiene un doble propósito: por una parte, mostrar las aportaciones de la calidad a la hora de dar respuesta a los retos de la modernización de las organizaciones públicas. El segundo objetivo es delimitar el ámbito de aplicación de las técnicas de gestión empresarial 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

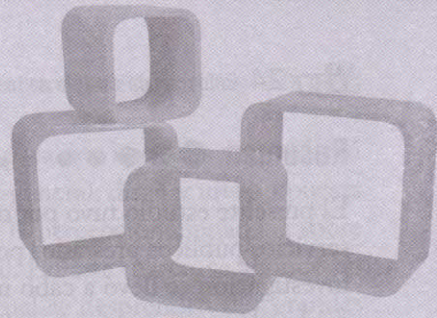
Profesor-investigador de la Universidad Nacional Autónoma de México

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)



2

Capítulo

Percepción ciudadana de la calidad de los servicios en la administración pública municipal y propuesta de sistema de gestión estratégico: caso ADMINTAM

Jorge Guadalupe Barrón Torres*

Jesús Lavín Verástegui**

Norma Angélica Pedraza Melo***

Fecha de recepción: 19 de septiembre de 2014

Fecha de aprobación: 9 de febrero de 2015

* Maestro en Dirección Empresarial por la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Becado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt) para cursar sus estudios de posgrado. Contacto: jorgebarrontorres@hotmail.com

** Doctor en Ciencias Administrativas, es miembro del Sistema Nacional de Investigadores y líder del Cuerpo Académico Gestión Pública y Empresarial, así como director del Centro de Innovación y Transferencia del Conocimiento en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Contacto: jelavin@gmail.com

*** Doctora en Administración, es miembro del Sistema Nacional de Investigadores en México, profesora investigadora del Cuerpo Académico Gestión Pública y Empresarial, así como coordinadora de área en el Centro de Innovación y Transferencia del Conocimiento en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Contacto: napedraza@uat.edu.mx, angelicapedrazamelo@gmail.com

Resumen ●●●●●●●●●●

El presente estudio tuvo por objetivo evaluar la percepción ciudadana de la calidad de los servicios públicos prestados por la administración pública municipal (ADMINTAM). La investigación se llevó a cabo mediante la estrategia de investigación de estudio de caso y se abordó con un enfoque mixto. En la parte cuantitativa se aplicaron 393 cuestionarios a usuarios que de manera voluntaria decidieron participar. Desde la óptica cualitativa se procedió a la aplicación de *focus group* y preguntas abiertas a ciudadanos con el propósito de obtener información complementaria del fenómeno en análisis. Para valorar la fiabilidad del cuestionario utilizado se determinó el alfa de Cronbach.

En relación con el análisis factorial exploratorio se identificaron cuatro factores que determinan la calidad de los servicios públicos municipales: tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad y confianza-empatía. A lo anterior se agregó un factor adicional denominado servicios y obras públicas, el cual se obtuvo a partir del análisis de la información de preguntas abiertas a los entrevistados. De acuerdo con la percepción ciudadana, la calidad de los servicios en la unidad de análisis fue calificada con 2.6 respecto de una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo y 5 excelente, lo que evidencia la existencia de debilidades que merman en la percepción del ciudadano.

La dimensión de confianza-empatía fue la que tuvo mayor incidencia sobre la satisfacción ciudadana, de acuerdo con los resultados de coeficientes derivados del análisis de regresión. Dichos datos fueron verificados mediante el procedimiento cualitativo, ya que por medio de las opiniones de los participantes fue posible detectar patrones de respuesta que refuerzan los resultados cuantitativos.

Palabras clave:

calidad del servicio, ciudadano, servicios públicos, SERVQUAL, administración municipal

Introducción ●●●●●●●●●●

En la presente investigación se realizó un análisis de la percepción de la calidad de los servicios públicos prestados por la administración municipal denominada ADMINTAM.¹ El objetivo fue identificar los factores determinantes de dicha percepción. Los hallazgos generados en este trabajo representaron insumos importantes que permitieron elaborar una propuesta de sistema de gestión estratégico para contribuir desde la academia para que ADMINTAM mejore su desempeño y, por ende, los servicios públicos que presta a la sociedad. La razón por lo que se eligió esta unidad de análisis se debe primordialmente a la existencia de una gran cantidad de áreas de oportunidad observables, de manera especial en lo que refiere a la prestación de servicios públicos, además de que no existe evidencia de estudios similares aplicados en el municipio seleccionado.

¹ Por acuerdo con las autoridades respectivas de la administración pública municipal que constituyó la unidad de análisis en la presente investigación, se conservan en anonimato los datos de identificación del gobierno respectivo. Cabe señalar que el estudio corresponde a un municipio de Tamaulipas, México.

Con el propósito de establecer un marco de referencia para esta investigación, se llevó a cabo una revisión de literatura que da sustento al objetivo general: diseñar una propuesta de sistema de gestión estratégico que coadyuve a mejorar la percepción ciudadana sobre los servicios que presta el gobierno en el ámbito municipal. En este marco, se ahondó en tópicos que parten de la administración general, y de lo cual se desprenden dos grandes ramas denominadas *administración pública* (porque la unidad de análisis es un organismo de este sector) y *administración estratégica* (para la propuesta de modelos de gestión en este tipo de organismos). Así, después de establecer una vinculación entre estas dos ramas se concluyó que es posible la aplicación de herramientas estratégicas que por su estructura pueden ser adaptadas a los sectores público y privado, como es el caso del Cuadro de mando integral (Kaplan y Norton, 2009).

Posteriormente, para lograr el cometido de esta investigación se diseñó la estructura del proceso metodológico a seguir, que incluye entre otras consideraciones, las siguientes: recopilación y análisis de los datos, así como la interpretación de los resultados. Dado que el objetivo de este trabajo es conocer la percepción ciudadana acerca de la calidad de los servicios que prestan los gobiernos municipales, se consideró apropiado abordar la investigación con un enfoque mixto. El instrumento cuantitativo (cuestionario) que fue aplicado a una muestra amplia y significativa, en conjunto con la técnica cualitativa (pregunta abierta y *focus group*), permitieron obtener información que complementa, desde ambos enfoques, los resultados y conclusiones.

Antes del análisis de los datos obtenidos se definió a profundidad la unidad de estudio, a partir de información oficial publicada por la propia administración municipal. Estos datos sirvieron como sustento para la evaluación de su filosofía, así como para determinar la posición competitiva en la que se encuentra este organismo en comparación con otras administraciones municipales en México. Una vez evaluada la posición competitiva de la unidad de análisis, como resultado de los datos recopilados se identificó el perfil sociodemográfico del encuestado, con el fin de que las conclusiones tuvieran en consideración qué grupos de población respondieron, lo cual influye de manera importante en las aseveraciones de este tipo de estudios. Lo anterior, se realizó mediante el uso de la estadística descriptiva.

Para valorar la percepción de la calidad fueron analizadas dos variables que, en la validación del instrumento cuantitativo, se corroboró que están altamente relacionadas. Dichas variables fueron calidad y satisfacción, por lo que se obtuvieron calificaciones ciudadanas para cada dimensión de estudio. Como fundamento de los datos cuantitativos, los instrumentos cualitativos suministraron, a partir de las recomendaciones realizadas por los ciudadanos, sugerencias, justificaciones y motivos de las calificaciones asignadas, lo cual fue vital para establecer categorías de necesidades para la propuesta estratégica basada en los intereses de la ciudadanía. Además, dentro del instrumento cuantitativo se estableció un apartado para la valoración de los servicios públicos que, por medio de un mecanismo de jerarquización, permitió la determinación de aquellos que tienen mayor cantidad de deficiencias y, por ende, sean motivo de insatisfacción en la ciudadanía.

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