

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 Álvarez • **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

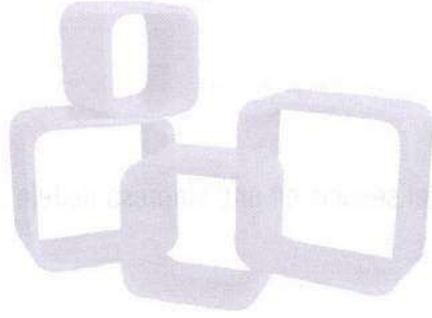
ISBN: 978-607-32-3590-7

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