



# UNIVERSIDAD AUTONOMA DE TAMAULIPAS



FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACION VICTORIA  
DIVISION POSGRADO

Tesis

**“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE  
UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA CERTIFICADA POR  
ISO 9001:2008: UN ESTUDIO BASADO EN LA  
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS”**

Para obtener el grado de:

Maestro en Dirección Empresarial con énfasis en:

Administración estratégica

PRESENTADO POR:

C.P TANIA ARELY CORONADO RICARDO

DIRECTOR DE TESIS

DR. JESUS LAVIN VERASTEGUI

DRA. YESENIA SANCHEZ TOVAR

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 Antecedentes .....	7
1.2 Definición del problema.....	16
1.2.1 Marco conceptual del estudio.....	18
1.2.2 Pregunta de investigación.....	19
1.3 Objetivos de investigación.....	20
1.3.1 Objetivo General.....	20
1.3.2 Objetivos Específicos.....	20
1.4 Justificación.....	21
1.5 Delimitación y Limitación .....	24
CAPITULO II CONCEPTUALIZACION DE LA CALIDAD: REVISION DE LA LITERATURA. ....	25
2.1 Conceptos de Calidad .....	28
2.2 Evolución del estudio de la calidad.....	29
2.3 Perspectivas de medición de la calidad.....	31
2.4 Estándares de calidad .....	36
2.4.1 La Utilidad de los estándares de calidad.....	36
2.4.2 Las normas ISO como estándares de calidad.....	38
2.4.3 ISO 9001:2008.....	41
2.4.4 Estándares de calidad para la administración pública.....	44
2.5 La Satisfacción del Cliente .....	45
2.6 Modelos de medición de la calidad.....	52
2.6.1 Multidimensionalidad de la calidad.....	52

2.6.2 Modelo SERVQUAL.....	57
2.6.3 Modelo SERVPERF .....	61
2.6.4 Modelo EPI .....	63
CAPITULO III LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS .....	67
3.1 Introducción.....	69
3.2 Perspectiva de la nueva administración pública .....	74
3.3 La importancia de la calidad en los servicios públicos .....	81
3.4 Los servicios públicos en México: Análisis de una institución pública de agua potable y alcantarillado.....	84
3.4.1 Servicio de agua potable.....	84
3.4.2 Introducción (COMAPA).....	84
3.4.2.1 Marco legal .....	88
3.4.2.2 Tratamientos para la potabilización del agua .....	89
3.4.3 Antecedentes del sistema de gestión de calidad.....	89
CAPITULO IV METODOLOGIA .....	91
4.1 Fuentes de información .....	93
4.2 Enfoque y Alcance de la investigación .....	94
4.3 Diseño de la investigación .....	94
4.4 Participantes y Muestra .....	94
4.5 Recopilación de la información.....	98
4.5.1 Instrumento.....	98
CAPITULO V.- ANALISIS Y VALIDACIÓN DE LOS MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD: CASO COMAPA.....	101
5.1 Análisis SPSS .....	103
5.1.1 Dimensionalidad de los constructos .....	103
5.1.1.1 Análisis Factorial Confirmatorio SERVPERF .....	106
5.1.1.2 Análisis Factorial Confirmatorio SERVQUAL .....	108

5.1.1.3 Análisis Factorial Confirmatorio EPI .....	111
5.1.2 Fiabilidad .....	114
5.1.3 Validez.....	115
<b>CAPITULO VI.- RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS.....</b>	<b>119</b>
6.1 Perfil de los encuestados .....	121
6.2 Análisis de las percepciones. ....	122
6.3. Análisis de las Expectativas .....	125
6.4 Análisis de los Gaps.....	129
6.5 Análisis de la importancia.....	130
<b>CAPITULO VII.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>133</b>
7.1 Conclusiones.....	135
7.2 Recomendaciones.....	138
7.3 Propuestas .....	140
Referencias Bibliográficas .....	143

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escuelas de estudios sobre la calidad de los servicios .....	8
Tabla 2 Investigaciones nacionales e Internacionales sobre la calidad de servicios .....	10
Tabla 3 Conceptos de calidad.....	28
Tabla 4 Evolución de la calidad en el siglo XX.....	30
Tabla 5 Perspectivas de los Gurús de la calidad.....	31
Tabla 6 Principios de calidad .....	40
Tabla 7 Estándares de calidad aplicados dentro de la administración publica .....	44
Tabla 8 Dimensiones de la Escala de Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988) .....	55
Tabla 9 Factores que miden la satisfacción de las necesidades de usuarios.....	56
Tabla 10 Diferencias en instrumentos para evaluar la calidad de los servicios. ....	66
Tabla 11 Descripción de COMAPA .....	86
Tabla 12 Distribución de AGEBS .....	96
Tabla 13 Ficha técnica.....	98
Tabla 14 Factores establecidos por el análisis factorial exploratorio de SERVPREF .....	104
Tabla 14 A: Factores establecidos por el análisis factorial exploratorio de SERVQUAL. ....	104
Tabla 14 B Factores establecidos por el análisis factorial exploratorio EPI .....	105
Tabla 15 Factores de percepción sugeridos por el análisis confirmatorio mediante ecuaciones estructurales. ....	106
Tabla 16 Índice de bondad de ajuste .....	108
Tabla 17 Factores de PE sugeridos por el análisis confirmatorio mediante ecuaciones estructurales. ....	108
Tabla 16 A. Índice de bondad de ajuste modelo SERVQUAL .....	111
Tabla 15 B Factores EPI sugeridos por el análisis factorial confirmatorio mediante ecuaciones estructurales .....	111

Tabla 16 B Índices de bondad de ajuste modelo EPI.....	112
Tabla 18 Fiabilidad del total de ítems.....	114
Tabla 19 Fiabilidad por ítem SERVPREF.....	114
Tabla 19 A Fiabilidad por ítem SERVQUAL.....	114
Tabla 20 Fiabilidad de las dimensiones SERVPREF .....	115
Tabla 21 Correlación de las dimensiones SERVPERF .....	116
Tabla 21 A Correlación de las dimensiones SERVQUAL.....	116
Tabla 22.- Resultado de percepciones por dimensión.....	125
Tabla 23.- Resultado de expectativas por dimensión.....	125
Tabla 24 Resultado de Gaps por dimensiones.....	130
Tabla 25 Análisis de la importancia.....	131

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Marco referencial .....	14
Figura 2 Marco conceptual del estudio.....	18
Figura 3 Estructura Conceptual del Marco Teórico .....	27
Figura 4 Proceso de creación de valor para la satisfacción del cliente.....	47
Figura 5 Proceso del grado de satisfacción del cliente.....	48
Figura 6 Satisfacción de cliente .....	49
Figura 7 Clasificación de los servicios públicos.....	71
Figura 8 La Nueva Gestión Pública y su Dirección .....	76
Figura 9 Organigrama institucional .....	87
Figura 10 Proceso de investigación .....	93
Figura 11 Distribución de los AGEBS .....	97
Figura 12 Resultado de la estimación del modelo SERVPERF en EQS.....	107
Figura 13 Resultado de la estimación del modelo SERVPERF en EQS.....	110
Figura 14 Resultado de la estimación del modelo EPI en EQS.....	112

## ÍNDICE DE FORMULAS

Formula 1. Satisfacción del cliente.....	46
Formula 2 Satisfacción total del cliente.....	50
Formula 3 SERVQUAL .....	60
Formula 4 SERVPERF .....	62
Formula 5 EPI.....	65
Formula 6 Determinación de la muestra .....	95



## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Población encuestada .....	121
Gráfico 2. Análisis de la percepción dimensión apariencia física.....	122
Gráfico 3. Análisis de la percepción dimensión Confianza.....	123
Gráfico 4. Análisis de la percepción dimensión Empatía.....	124
Gráfico 5. Análisis de las expectativas dimensión apariencia física.....	126
Gráfico 6. Análisis de las expectativas dimensión atención personalizada.....	127
Gráfico 7. Análisis de las expectativas dimensión Confianza.....	128
Gráfico 8. Percepciones y Expectativas del servicio de agua potable y alcantarillado según los tres factores detectados.....	129
Gráfico 9 Principales Recomendaciones de Usuarios.....	139