



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**

**INSTITUTO DE CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍA**

**Evaluación de calidad del servicio en la Escuela Secundaria General No.8 “Maestros de México” mediante el Modelo de Servicio de Calidad SERVQUAL**

**Monografía**

**Para obtener el título de**

**Ingeniero Industrial**

**Presenta**

**Manuel Vite Melo**

**Bajo la dirección del**

**Dr. Irving Barragán Vite**

**Pachuca de Soto Hidalgo, noviembre de 2014**

## INDICE

PORTADA  
DICTAMEN  
RESUMEN

### **CAPITULO I**

INTRODUCCIÓN	7
I.1 PROBLEMATICA	10
I.2 JUSTIFICACIÓN	11
I.3 OBJETIVO GENERAL	12
I.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
I.5 HIPOTESIS	12

### **CAPITULO II**

ANTECEDENTES DE LA CALIDAD	13
II.1 Antecedentes	13
II.2 Definición de calidad	15
II.3 Aseguramiento de calidad	18
II.4 Estándares de calidad	19
II.5 Control de calidad	20
II.6 Definición de servicio	21
II.7 Características del servicio	21
II.8 Cliente	22
II.9 Historia de SERVQUAL	23

II.10 Aplicación del SERVQUAL	25
II.11 Dónde se ha aplicado el SERVQUAL	25
II.12 procesos de aplicación del SERVQUAL	26
II.13 Fortalezas del SERVQUAL	27
II.14 Limitaciones del SERVQUAL	27
II.15 Dimensiones de la calidad del modelo SERVQUAL de calidad en el servicio	28
II.16 Fiabilidad	28
II.17 Capacidad de respuesta	29
II. 18 Seguridad	30
II.19 Empatía	31
II.20 Elementos tangibles	32

### **CAPITULO III**

CONTEXTO DE LA ESCUELA SECUNDARIA GENERAL No.8	35
III.1 Aspectos generales de la educación en Pachuca	35
III.2 Reseña histórica de la Escuela Secundaria General No.8	35
III.3 Contexto escolar de la Escuela Secundaria General No.8	38

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS Y ANALISIS**

IV.1 Metodología experimental	45
IV.2 Materiales	46
IV.3 Identificación de las áreas a evaluar	47
IV.4 Adaptar el cuestionario SERVQUAL para el proceso de evaluación	47
IV.5 Aplicación de una prueba piloto	53
IV.6 Determinación del tamaño de la muestra	54
IV.7 Aplicación de la encuesta	55
IV.8 Resultados y análisis	55

a. Resultados	55
b. Análisis de la dimensión de tangibles	61
c. Análisis de la dimensión de confiabilidad	63
d. Análisis de la dimensión de capacidad de respuesta	64
e. Análisis de la dimensión de seguridad	65
f. Análisis de la dimensión de empatía	67
<b>CONCLUSIONES</b>	69
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	71

## **RESUMEN**

El presente trabajo consiste en evaluar la calidad del servicio que ofrece la Escuela Secundaria General Número 8 ubicada en la colonia 11 de Julio del municipio de Pachuca, Hidalgo. La evaluación se realiza por medio de la herramienta de SERVQUAL, la cual está integrada de una encuesta de veintidós preguntas que comprenden la evaluación de la calidad de un servicio a través de cinco dimensiones, las cuales son: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Los servicios son la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. Es así que un servicio tiene las siguientes características: intangibilidad simultaneidad y heterogeneidad. En la década de los ochenta, los investigadores comienzan a definir exhaustivamente la frontera de la calidad del servicio. Para 1985, A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml y Leonard L. Berry establecen por primera vez un instrumento de análisis de la calidad del servicio basado en la satisfacción de los clientes denominado SERVQUAL (Service of Quality), desarrollado en los Estados Unidos y validado a América Latina por Michelsen Consultin con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de calidad en los servicios. El estudio de validación concluyó en junio de 1992.

La calidad en los servicios que brindan las instituciones de educación secundaria se ha convertido en una exigencia de primer orden, ya que la educación desempeña un papel importante en el crecimiento económico y será más productiva en la medida que utilice capital humano con un gran acervo de competencias.

Mediante la aplicación de la herramienta SERVQUAL, se busca tener un mejor servicio en la Escuela Secundaria General No. 8. El resultado de la aplicación de la herramienta mencionada facilitará la labor de enseñanza mediante el diseño de diversas estrategias congruentes con los propósitos formativos de los alumnos dentro de la Escuela Secundaria General No.8.

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

La naturaleza subjetiva de los servicios en combinación con un mercado cada vez más exigente ha desarrollado la necesidad de concentrar esfuerzos en el estudio de la calidad de los mismos, así como en su medición y aseguramiento.

Uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio es la satisfacción del cliente. Sin embargo, el resultado general del desempeño depende de aspectos variables como la percepción de cada individuo y las características particulares de cada servicio, lo cual representa la complejidad de su estudio.

La importancia de ofrecer un servicio de calidad ha sido el motivo de estudio de muchos investigadores, y de ello se ha derivado el interés por desarrollar modelos que permitan su compleja medición. Uno de los trabajos más importantes acerca de la calidad en los servicios es el modelo del “Service Profit Chain” (SPC), realizado por los autores Heskett, Sasser y Schlesinger en base al análisis de exitosas empresas de servicios.

Este modelo combina estrategias para la creación de valor del servicio mediante la satisfacción y fidelización de los clientes y la satisfacción y productividad de los empleados. En general, el SPC es una herramienta utilizada por las empresas para ayudar a concentrar sus esfuerzos por lograr mejorar continuamente la calidad de sus servicios.

Otro modelo que ha tomado gran importancia, especialmente en Estados Unidos, es el desarrollado por Parasuraman, Zeitham y Berry (1998): Service Quality (SERVQUAL). Los autores proponen un instrumento representado por un cuestionario, para medir la calidad de un servicio con la escala SERVQUAL basada principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular.

Los resultados cuantitativos que presenta el modelo pueden entonces servir como pauta para determinar los costos de la “mala calidad” en los servicios, y el valor de las inversiones que se pueden hacer (económicas y humanas) para mejorar la calidad.

De esta manera se plantea destacar que mediante este trabajo se implementará la herramienta de SERVQUAL para evaluar la Escuela Secundaria General No.8 por medio de encuestas y las cinco dimensiones que contiene la herramienta SERVQUAL.

Dado que en el mercado se prestan una gran cantidad de servicios con sus respectivas complejidades hacia la atención del cliente, se realiza este trabajo con una previa introducción del servicio de calidad en un aspecto global, para luego adentrarnos en lo que hace al servicio específico que se presta en el área de educación, con sus instituciones, principalmente públicas.

La calidad de la educación básica de nuestro país tiene como principal meta señalar las necesidades imperantes de cambiar el sistema de educación pública en México para superar las deficiencias en las diferentes áreas de educación básica e impulsar el desarrollo económico sostenido a largo plazo. En nuestro análisis se argumenta que la utilización de SERVQUAL puede ser un medio efectivo para aumentar la calidad de los servicios educativos del país.

Por medio de la aplicación de la herramienta de SERVQUAL se va hacer un análisis de las respuestas del usuario a través de la diferencia entre su percepción y la expectativa del servicio, con lo que se determinará si el usuario está satisfecho con dicho servicio de acuerdo a las dimensiones consideradas por la herramienta SERVQUAL.

Por otra parte, en el presente trabajo podemos observar el cambio que ha sufrido la Escuela Secundaria General No.8 en el transcurso de 19 años, gracias al trabajo integral que han desarrollado a lo largo del tiempo los directivos conjuntamente con su personal, padres de familia, alumnos y la comunidad; el lugar donde se encuentra ubicada la escuela y ésta misma tenían muy mala reputación por el vandalismo tan notorio a cualquier hora del día, los atracos que se suscitaban a transeúntes y a comerciantes establecidos.

Ahora esto ha cambiado en gran medida; se puede tener la plena confianza de transitar por este lugar con la seguridad que los padres requieren para enviar a sus hijos a esta institución, sin el temor de que algo les pueda suceder dentro y fuera del plantel, además que la escuela brinda un servicio de calidad en la educación que los adolescentes requieren para desarrollarse de manera plena en la vida cotidiana, lejos de la drogadicción, el alcoholismo, el vandalismo, etc.

Igualmente se puede observar un panorama renovado principalmente dentro del plantel, el cual se fundamenta con la primera jornada de observación llevada a cabo en dicha escuela.

## **I.1 PROBLEMATICA**

La falta de seguridad, las malas condiciones de los bienes tangibles y la falta de responsabilidad es un problema para la calidad del servicio educativo; esto aunado a profesores que utilizan cualquier excusa para faltar a clase. La más mínima inconveniencia es justificación para guardar cama o ausentarse de la escuela. Se utiliza como argumento la inaguantable presión psicológica a la que dicen estar sometidos; exigen períodos de rehabilitación alimentados sólo por sus quejas, y no sienten la menor responsabilidad por fallarles a sus alumnos, y a los compañeros que tienen que cubrir sus ausencias.

Otros factores que terminan la calidad del servicio educativo son la mala ubicación de los docentes en áreas que no les corresponden; la falta de dominio de contenidos, el apoyo profesional que recibe el docente para su trabajo es generalmente muy débil; así como profesores que rechazan los alumnos y trabajan en la enseñanza por qué no fueron capaces de encontrar nada mejor.

Las manifestaciones de los usuarios sobre las deficiencias en la calidad del servicio en la Escuela Secundaria General No.8, debido a su posible mala administración, nos llevan a implementar la herramienta SERVQUAL para poder evaluar la calidad del servicio bajo las cinco dimensiones del SERVQUAL, lo que permitirá determinar si tales deficiencias existen y sentar una base con los resultados obtenidos.

## **I.2 JUSTIFICACIÓN**

La calidad en los servicios que brindan las instituciones de educación secundaria se ha convertido en una exigencia de primer orden, ya que la educación desempeña un papel importante en el crecimiento económico y será más productiva en la medida que utilice capital humano con un gran acervo de competencias.

Lograr un servicio de calidad en la educación es un proceso bastante complejo de formación permanente, personal, cultural y social que implica una gran responsabilidad; y se fundamenta en una concepción integral de la persona. En la búsqueda de un servicio de calidad es importante identificar todos los procesos que contribuyan a la realización plena del individuo y a la satisfacción de necesidades ya que esto permite brindar alternativas de solución.

Por lo tanto se busca aplicar la herramienta SERVQUAL, la cual consta de veintidós preguntas y cinco dimensiones que nos ayudarán a tener un mejor servicio en la Escuela Secundaria General No. 8. El resultado de la aplicación de la herramienta mencionada nos facilitará la labor de enseñanza mediante el diseño de diversas estrategias congruentes con los propósitos formativos de los alumnos, y de esta forma ofrecer una mejor calidad en el servicio dentro de la Escuela Secundaria No.8.

### **I.3 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la calidad en el servicio educativo en la Escuela Secundaria General No.8 mediante la implementación de la herramienta SERVQUAL, y así identificar fortalezas y debilidades que permitan el desarrollo de competencias para un mejor funcionamiento escolar.

### **I.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1.-Elaborar una encuesta enfocada a evaluar la calidad del servicio escolar, basada en el instrumento SERVQUAL.

2.- Aplicar la encuesta padres, alumnos y docentes en la institución para identificar fortalezas y debilidades mediante el instrumento SERVQUAL.

3.-Analizar los resultados de la aplicación del instrumento SERVQUAL, lo que nos permitirá comprender la importancia del mejoramiento del servicio en la institución.

### **I.5 HIPÓTESIS**

El instrumento SERVQUAL es idóneo para evaluarla calidad del servicio de la Escuela Secundaria General No. 8.

## **CAPITULO II**

### **ANTECEDENTES DE LA CALIDAD**

#### **II.1 ANTECEDENTES**

Para conocer cuando fue que comenzó a hablarse de “calidad” dentro de la historia de la humanidad es necesario remontarnos a los primeros esfuerzos de producción de productos o servicios. Era motivo de gran orgullo para el fabricante que su producto cumpliera correctamente con la función para la cual había sido fabricado y por lo mismo la calidad con que se fabricaba algún producto o se brindará algún servicio comenzó ser un factor cada vez más importante en los procesos de producción.

Durante la edad media se comenzó a utilizar marca en los productos, la cual era generalmente el nombre del productor, esto comenzó a generar un interés muy grande por mantener una buena reputación de la marca, ya que de la misma dependía la reputación de la persona.

La revolución industrial significó un parte aguas en la historia de la humanidad, ya que es a partir de dicha etapa que comienza a implementarse nuevos y modernos sistemas de producción, que dieron como resultado la creación de una nueva fuerza de trabajo más dividida y totalmente especializada. Estos cambios dieron como resultado un elevado monto de producción, pero en ocasiones la especialización en un área de producción puede generar en él una pérdida de identidad con el producto.

La especialización consiste en realizar una mínima parte de la producción y como resultado de este trabajo solamente se recibe un salario que está en función de la calidad que se produjo. En consecuencia la calidad en la producción comienza a disminuir.

La solución a este problema fue inspeccionar el producto después de su fabricación, para lo cual fue necesario crear estándares de calidad de los productos, cuya inspección verificaba que se cumpliera con ellos. En el año de 1924, Walter A. Shewhart, trabajador de los laboratorios Bell Telephone Company, desarrolló la técnica denominada control de calidad estadística (CCE), la cual consiste en marcar datos estadísticos en gráficas especiales. En la misma década H.F. Dodge y H. G. Roming también trabajadores de los laboratorios Bell Telephone Company, publicaron las tablas Dodge-Roming de muestreo de inspección y muestreo doble y simple, que tiene como función brindar referencias estándares en el área de muestreo de aceptación y que son utilizadas hasta la fecha.

La técnica de CCE tardó mucho tiempo en aplicarse desde su desarrollo, ya que fue hasta la Segunda Guerra Mundial que el gobierno comenzó a exigir a la industria grandes cantidades de calidad elevada. Los organismos de defensa siempre han tenido una gran influencia directa e indirecta en la promulgación y uso de las técnicas de control de calidad debido a los altos volúmenes de adquisición. En todo Estados Unidos comenzaron a impartirse cursos para capacitar a las personas en la técnica CCE. Al final de la guerra el CCE ya era un método de control aceptado y establecido en la mayoría de las industrias de Norte América.

El avance, desarrollo y perfeccionamiento del CCE, fueron realizados y publicados en su inicio por industriales y científicos en 1944 en la revista Industrial Quality Control. En 1946 se conformó la American Society for Quality Control (ASQC) que tomó a su cargo la publicación de la revista. En 1968 se cambió el nombre de la revista por el de Quality Progress y en el año siguiente se inició la publicación de un suplemento llamado Journal of Quality Technology.

Desde la Segunda Guerra Mundial muchos países han incorporado sistemas de control de calidad, iniciando su aplicación en armamentos militares para después introducirlos a la industria de manufactura de productos y servicios. Varios países publicaron su versión de estándares de calidad; la gran Bretaña publico el BS 4891 “Guía de aseguramiento de calidad” en 1972 por parte de la institución de estándares Británica. La OTAN realizo las publicaciones de Aseguramiento de Calidad (Allied Quality Assurance Publicación, AQAP) EN 1968 Australia y Canadá también realizaron publicaciones de estándares. Todos estos países cubrían las mismas materias pero ligeramente diferentes.

La comunidad Europea cuenta con una gran diversidad de idiomas, monedas, tecnologías y regulaciones. Por ellos crearon la International Organization for Standarding (ISO), que tendría como función la elaboración de normas que produjeran los mismos resultados en todos los países sin importar sus diferencias. Los trabajos de esta normatividad comenzaron en 1979, hasta su publicación en 1987 con las cinco normas sobre el aseguramiento de la calidad ISO 9000 y han creado un equivalente internacional. En México se denomina normas NMX, la cual genera un sistema estándar de calidad que tiene aplicación en cualquier industria, sin importar complejidad o magnitud, lo cual significa que dicha normatividad puede y debe ser aplicada tanto en una tienda comercial muy pequeña como en una industria fabricante de software de computadoras.

## **II.2 DEFINICIÓN DE CALIDAD**

Calidad es un concepto subjetivo, y el término proviene del latín. Qualitatem de qualitas (qualitat) que significa calidad o cualidad.

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el

producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos.

La calidad puede referirse a la calidad de vida de las personas de un país, la calidad del agua que bebemos o del aire que respiramos, la calidad del servicio prestado por una determinada empresa, o la calidad de un producto en general. Como el término tiene muchos usos, su significado no es siempre una definición clara y objetiva.

La calidad, en relación a los productos y/o servicios, tiene varias definiciones, como que el producto se ajuste a las exigencias de los clientes, el valor añadido, algo que no tienen los productos similares, la relación coste/beneficio, etc. Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

Otro ejemplo de calidad es, la calidad de los datos, la falta de calidad de los datos es uno de los principales problemas a los que se enfrentan los responsables de sistemas de información y las empresas en general, pues constituye uno de los problemas "ocultos" más graves y persistentes en cualquier organización en el mundo.

Existe también el control de calidad, la garantía de calidad y la gestión de calidad, los cuales son conceptos que están relacionados con la calidad en la industria y los servicios. Estos conceptos se utilizan en diversas áreas a través de indicadores de calidad, como los estándares o normas de calidad, por ejemplo, ISO 9000, ISO 14000, y otros, definidos por la Organización Internacional de Normalización desde 1947.

De este modo, la calidad se puede definir simplemente como la cualidad de un hecho o de un producto que nos produzca alguna clase de satisfacción personal. Muchos autores la han expresado de diferentes maneras:

1. “Adecuación para el propósito o uso”, Juran.
2. “La totalidad de elementos y características de un producto o servicio que confieren su habilidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas”, Quality Vocabulary.
3. “La calidad debe ser orientada hacia las necesidades del consumidor, presentes y futuras”, Deming.
4. “La resultante de las características del producto y servicio, en cuanto a mercado, técnica, ingeniería, fabricación y mantenimiento, por medio de la cual el producto o servicio en uso cumplirá las expectativas del cliente”, Feigen.
5. “Cumplir los requisitos”, Crosby.

Otra forma de entender la calidad es como confiabilidad, debido a que un producto de calidad nos da confianza de que en el transcurso de su uso éste se desempeñará de la manera en que debe y no tendrá fallas.

Al referirnos a algo como “buena calidad”, es porque un servicio o producto cumple con el propósito para el cual fue creado, es decir, que es adecuado para su uso. El proceso para podernos referir de esa manera a algo comienza desde antes de su producción, desde el diseño y la planeación se comienzan a trabajar con calidad, hacer las cosas bien desde la primera vez. La calidad no ésta limitada únicamente a satisfacer a los consumidores o clientes, también cumple una función dentro de la empresa.

La obtención de la calidad como producto es un proceso que inicia con el conocimiento de las necesidades de los clientes a través de la oferta de servicios y/o productos que satisfagan esas necesidades; el cliente siempre debe ser la preocupación número uno y el objeto de todo el proceso.

Por otro lado, la calidad puede ser concebida desde diferentes perspectivas, como:

1. Calidad de servicio.
2. Calidad de información.
3. Calidad de trabajo.
4. Calidad de proceso.
5. Calidad de administración.
6. Calidad de compañía.
7. Calidad del ser humano.

La calidad es la condición más importante para lograr la eficiencia, para mejorar el trabajo y para mejorar a su vez la productividad, es decir:

Aseguramiento de calidad + Alta Eficiencia = Alta Productividad

### **II.3 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

El proceso para asegurar un producto de calidad comienza en la etapa de producción, se trata de asegurar la calidad, esto es básicamente “hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer”.

El aseguramiento de la calidad debe aplicarse en todos los niveles de una empresa, desde el nivel más alto hasta el más bajo para que el resultado final pueda ser un producto de calidad. El objetivo de todo esto es evitar cualquier clase de imprevisto, sin importar la magnitud de este.

El concepto de prevención de imprevistos busca evitar el costo de tener que verificar, evaluar y seleccionar algo que ya está producido, es decir, reemplazar la detección. Se basa en la total comprensión de los requisitos y de los procesos de producción. La finalidad del aseguramiento de la calidad es reducir al máximo los costos de la calidad, esto se genera debido a los gastos por tener que hacer las cosas más de una vez o repetir los servicios, tener que hacer pruebas o inspecciones a un producto o servicio.

El aseguramiento de la calidad comienza al establecer los requisitos que se deben cumplir por quien realiza el trabajo, después deben ser proporcionados todos los medios necesarios para cumplir con los requisitos y por último quien realice el trabajo debe tener un estímulo para dar cumplimiento a los requisitos.

## **II.4 ESTANDARES DE CALIDAD**

En esta etapa se busca generar una serie de requisitos para que al producto se le asegure la calidad. El principio básico de la generación de estándares de realización es el de tener cero defectos en la etapa final del producto o servicio.

Es común escuchar decir que el ser humano comete errores, ya nadie es perfecto. Es así como muchas personas siguiendo esta frase sienten que al equivocarse están en lo correcto. Los errores cometidos por el hombre son por dos factores: La falta de conocimiento y la falta de atención.

El conocimiento es algo medible y si el error radica en él, puede ser arreglado fácilmente, mientras que la falta de atención no. Esto solo puede cambiarlo el individuo, es en la atención donde radica el mayor problema, pero también se puede combatir. La estandarización busca comprometer a la persona a vigilar cada detalle y a evitar con cuidado los errores al eliminar las siguientes dos prácticas, antes aceptadas libremente:

1. Nivel de calidad en producto despachado. Esto significa prever cierta cantidad de errores, permitir que un producto tuviese una cantidad mínima de defectos.
2. Nivel aceptable de calidad. Fija un sistema de aceptación para el personal de inspección, permitiendo un bajo porcentaje de artículos defectuosos por lote.

Estas y otras prácticas cedían la razón a las personas que creían que el error es lo correcto. Los estándares de realización contradicen todo esto y dejan claro que con su uso el resultado final debe de ser cero defectos y no unos pocos.

## **II.5 CONTROL DE CALIDAD**

El aseguramiento de la calidad y los estándares de realización conforman lo que es el control de calidad, básicamente es el conjunto de actividades y técnicas empleadas para lograr y mantener la calidad de un producto, proceso o servicio.

De forma contraria a lo que se piensa normalmente, el control de calidad no es únicamente la inspección, sino que es todo un proceso de acciones que comienzan a realizarse desde el principio de la producción. Se puede dividir en las tres etapas en las que se involucran: antes de hacerlo, proceso de fabricación y después de hacerlo.

## **II.6 DEFINICIÓN DE SERVICIO**

¿Qué es servicio? El concepto de servicio proviene del latín *servitium*. Se hace referencia a la acción servir, sin embargo este concepto tiene múltiples acepciones desde la materia en que sea tratada.

Desde el punto de vista del mercado y la economía, los servicios son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea.

## **II.7 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

Los servicios pueden ser administrados tanto desde el estado, como desde los sectores privados, incluso en forma mixta. Los servicios son definidos como heterogéneos ya que los servicios prestados nunca podrán ser idénticos por diversas variables, también como intangibles ya que el usuario no puede tocarlos, este es el caso de las líneas telefónicas de atención al cliente. Y como ya ha sido mencionado no se puede poseer.

Algunas de las cuestiones básicas que se considera que deben prestar los servicios es el buen trato a sus clientes, satisfacer las necesidades de los mismos antes que éstos los requieran, brindar la posibilidad de agradecimiento o queja, generalmente de manera escrita y sobre todo los prestadores del servicio deben cumplir con lo preestablecido, que suele ser determinando mediante un contrato. En los mismos deben ser pautados claramente cuáles serán los servicios a brindar por parte de la empresa o del estado.

Un servicio de calidad no es solamente “ajustarse a las especificaciones”, sino más bien ajustarse a las expectativas del cliente (Llorens y Fuentes, 2000).

## II.8 CLIENTE

Derivado del latín *cliens* (protegido); el concepto de cliente se utiliza para hacer referencia a las personas o entidades que hacen uso de los recursos o servicios que brinda otra. El origen de la aplicación de este término debe buscarse en la antigua Roma, siendo el individuo económicamente inferior, quien se ponía al servicio de un nodo de mayor rango en una relación, que no estaba regulada y que otorgaba, al de mayor rango, un importante prestigio social. Esta definición resulta la esencia del término, que sin embargo se va desmembrando y reinventando de acuerdo con el ámbito que lo utilice.

Son muchos los campos que toman el término y lo aplican en su contexto, pero siempre sobre la base de ser una persona u organización que, voluntariamente, recibe algo a cambio de otra cosa que entrega.

El marketing es una de las disciplinas que más utiliza el concepto: lo entiende como la persona que adquiere un producto, ya sea para hacer usufructo de él, o para obtener una ganancia mayor con él. Las organizaciones viven a base de los clientes, ya que son ellos los que con cada decisión de consumo contribuyen a lo que luego será la ganancia de la empresa. Obviamente que las categorizaciones que se hagan de los clientes distarán mucho de acuerdo con la clase de empresa o de producto que se considere, pero en todos los casos puede hablarse de clientes satisfechos o insatisfechos, de acuerdo al resultado que ha tenido, es decir, el nivel en el que la empresa satisfizo sus necesidades (que se sabe, repercutirá en próximas compras).

También las empresas analizan a los clientes de acuerdo a su perfil psicológico, su disposición al cambio y sus costumbres en el consumo. Así, lo definen como

persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tienen la razón, pero que siempre tienen que estar en primer lugar en la visión del negocio.

Tomando en cuenta los conceptos anteriores ahora se puede definir servicio de calidad. servicio de calidad es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable un bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

## **II.9 HISTORIA DEL SERVQUAL**

En realidad la calidad no aparece en un momento concreto del tiempo, si no que se ha ido desarrollando según las circunstancias y necesidades. Aunque sería posible remontarse a las primeras civilizaciones (egipcios o fenicios) o la Edad Media (Corporativismo artesanal) para hablar de calidad, lo cierto es que la era industrial ha proporcionado un marco más adecuado para el desarrollo de la misma.

Cuando se aborda el tema de calidad no solo se refiere a un producto, también a un servicio, solo que la calidad en este caso es intangible. Son experiencias personales que los clientes tienen con el empleado que representa a la empresa. Debido al interés mostrado por éstas por cumplir la calidad y las necesidades de los clientes en cuanto al servicio que se les brinde, surgió la necesidad de definir el término “calidad en el servicio”.

Para la realización de esta investigación se trabajó con una herramienta que se apoya con una serie de cuestionarios, la cual se denomina SERVQUAL (Service of quality) para determinar el nivel de satisfacción de calidad en el servicio que brinda a sus clientes una organización.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeitham y Parasuramany Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinando el gap o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

Los autores condujeron a un estudio cualitativo, del cual concluyeron que los clientes distinguieron constantemente la importancia de dos dimensiones del SERVQUAL. Sin importar la industria del servicio, la confiabilidad es el factor que contribuye de forma más importante a la calidad del servicio y, por el contrario, los bienes materiales son los que consideran menos importantes.

## **II.10 APLICACIÓN DEL SERVQUAL**

El SERVQUAL es ampliamente utilizado dentro de la industria de los servicios para entender las metas del servicio de los clientes de acuerdo con sus necesidades de servicio, y para proporcionar una medición de la calidad del servicio de la organización.

El SERVQUAL también se puede aplicar internamente para entender las opiniones de los empleados respecto de la calidad del servicio. Con el objetivo de lograr la mejoría del servicio.

## **II.11 ¿DÓNDE SE HA APLICADO EL SERVQUAL?**

Aunque sin duda el SERVQUAL se ha utilizado en negocios mexicanos para llevar a cabo la evaluación de la calidad en el servicio, son pocos los estudios formales realizados en México para validar si los instrumentos existentes funcionan.

Algunos de los sectores donde se ha aplicado el SERVQUAL incluyen los servicios de salud, educación y restaurantes. En cuanto a servicios de salud, existen evidencias de un estudio para evaluar la calidad del servicio de las enfermeras destacando que sí es un instrumento que arroja resultados útiles para tomar decisiones para mejorar la forma en que se ofrece el servicio.

La evaluación de servicios se ha vuelto una exigencia debido a una sociedad cada vez más demandante de servicios de calidad. En el área de la salud, la satisfacción del paciente se hace un indicador determinante en la evaluación de la calidad del cuidado. Con objeto de poner a disposición un instrumento válido y confiable para dicha evaluación, se adaptó la escala SERVQUAL para la cultura mexicana.

La adaptación cultural y semántica fue realizada por cuatro jueces peritos en el área, que evaluaron la equivalencia conceptual y cultural de los elementos de la escala. La consistencia interna del instrumento fue evaluada por el test Alfa de Cronbach con resultado  $\alpha=0,74$  en la escala total y análisis factorial en que fueron detectadas las cinco dimensiones de la escala, demostrando que la misma es válida y confiable para medir el servicio de enfermería en la población mexicana.

También la herramienta SERVQUAL fue aplicado a alumnos del Instituto Politécnico Nacional para probar este instrumento en el sector educativo obteniendo como resultado que las dimensiones del cuestionario fueron coincidentes con las respuestas de los alumnos evaluados, por lo que el estudio concluye que el SERVQUAL es un instrumento válido en instituciones educativas del sector público mexicano.

## **II. 12 PROCESO DE APLICACIÓN DEL SERVQUAL**

El método esencialmente implica conducir una encuesta sobre una muestra de clientes para verificar si sus necesidades de servicio son entendidas por parte de la empresa, y para medir sus opiniones respecto de la calidad del servicio que viene recibiendo de la organización.

Se pide a los clientes contestar numerosas preguntas dentro de cada dimensión para determinar:

1. La importancia relativa de cada cualidad.
2. Una medición de las expectativas de desempeño que se relacionarían con una compañía “excelente”.
3. Una medición de la percepción del desempeño para la compañía en cuestión.

Esto proporciona una evaluación de la brecha entre el desempeño deseado y el real, junto con una graduación de la importancia de los criterios del servicio, permitiendo que una organización enfoque sus recursos para maximizar la calidad del servicio mientras que controla sus costos.

### **II.13 FORTALEZAS DEL SERVQUAL**

La mayoría de los usuarios coinciden que una exanimación cuidadosa de las necesidades y calidad del servicio proporciona un acercamiento inestable para mejorar la calidad del mismo.

SERVQUAL proporciona la información detallada sobre:

- 1.- Opiniones del cliente sobre el servicio (una medición de comparación con la competencia establecida por sus propios clientes).
- 2.- Nivel de desempeño según lo percibido por los clientes.
- 3.- Comentarios y sugerencias del cliente. Impresiones de empleados con respecto a la expectativa y nivel de satisfacción del cliente.

### **II.14 LIMITACIONES DEL SERVQUAL**

Ha habido un número de estudios que dudan de la validez de las cinco dimensiones y de la uniforme aplicabilidad del método para todos los sectores del servicio. Según un análisis realizado por Tomas P. Van Dyke, Víctor R. Prybutok, y Leon A. Kappelman, parece que el uso de diferentes puntajes al momento de calcular el

SERVQUAL contribuye a generar problemas ligados a la confiabilidad, la validez discriminante, la validez convergente, y la validez profética de la medición.

Estos resultados sugieren que se debe ejercer mayor preocupación en el uso de las mediciones del SERVQUAL y que el trabajo adicional debe estar dirigido en el desarrollo de medidas para determinar la calidad de los servicios informativos.

## **II.15 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD EN EL SERVICIO**

Como se ha mencionado el Modelo SERVQUAL de calidad en el servicio se basa en la evaluación, a través de un cuestionario, de cinco dimensiones de la calidad en las organizaciones, las cuales son:

1. Fiabilidad
2. Capacidad de respuesta
3. Seguridad
4. Empatía
5. Elementos tangibles

Se define cada una de las cinco dimensiones para tener un mejor entendimiento de cada una de ellas.

## **II.16 FIABILIDAD**

La Fiabilidad se refiere a la permanencia de la Calidad de los productos o servicios a lo largo del tiempo.

Ejemplo. Decimos que un aparato o componente es fiable si desarrolla adecuadamente su labor a lo largo de su vida útil. Un aparato fiable funcionará correctamente durante su vida, mientras que otro que no lo sea dará numerosos problemas. El estudio de la Calidad, en una primera etapa, se limita a garantizar que el producto sale de fábrica en buenas condiciones. La Fiabilidad intenta garantizar que el producto permanecerá en buenas condiciones durante un periodo razonable de tiempo.

Los consumidores actuales exigen Calidad/Fiabilidad a cualquier bien duradero que adquieran: TV, Electrodomésticos, Automóviles o viviendas deben ser buenos al comprarlos y se les exige que durante un periodo de tiempo funcionen adecuadamente. De hecho la legislación evoluciona otorgando responsabilidad a fabricantes o constructores durante determinados periodos en los que deben hacerse cargo de los fallos de los productos por defectos ocultos que pudieran aparecer tras la adquisición y uso. La competencia en los mercados es tal, que la salida de productos o servicios de baja Calidad/Fiabilidad es cada vez más difícil y únicamente sobreviven a largo plazo aquellas empresas con una excelente imagen de Calidad y Fiabilidad. Los costes de no calidad o no fiabilidad son cada vez mayores.

El concepto más simple de fiabilidad es aquel que comprueba que el producto cumple ciertas especificaciones, y cuando esto ocurre, es enviado al cliente. El cliente por su parte acepta que el producto pueda fallar con el tiempo, y en algunos casos el período de garantía es una forma de prever esta posibilidad a corto plazo.

## **II.17 CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y

estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

Aunque un buen servicio al cliente es una parte de la capacidad de respuesta, el servicio al cliente es ir un paso más allá. Sean Meehan y Charlie Dawson, explican en "Business Strategy Review", un artículo del 2002 que la capacidad de respuesta al cliente está dando con exactitud y perspicacia a los clientes lo que necesitan, lo que quieren o no saben que quieren y lo hacen más rápidamente que cualquier otra persona. Proporcionar la capacitación suficiente a los miembros de tu personal puede ayudar a mejorar la capacidad de respuesta al cliente.

## **II.18 SEGURIDAD**

Se define la seguridad como “Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”.

Ejemplo. A continuación se expone un pasaje en el que se muestra la diferencia:

*Tuve una falla en una heladera comercial y necesitaba repararla. Me comuniqué con la empresa que me la vendió, me visitó el técnico y salió diciendo que estaba funcionando normalmente. Le pedí que me diera una solución de prevención de esa falla a futuro y me propuso cambiar el termostato. Tuve que llamar reiteradamente para que me dieran un presupuesto. Finalmente me dijeron un valor “aproximado”. Pedí una propuesta técnica y comercial por escrito que nunca llegó. ¿Te parece que me dieron confianza de darme una solución a mi problema? Finalmente busqué otra empresa, me atendieron y al día siguiente estaba el técnico revisando la heladera. Me dio un diagnóstico completo (el problema no era el*

*termostato) y me propuso una manera de solucionarlo (lo hizo en el momento) y de mejorar además la prestación de la heladera.*

*No tengo los conocimientos para evaluar si lo que me dijo este técnico es verdadero, pero seguramente confíomucho más en éste que en el anterior, por su forma de actuar (revisar, tomar mediciones, explicar el problema, proponer soluciones).*

Esto explica lo que queremos decir con transmitir seguridad al cliente.

## **II.19 EMPATÍA**

La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

Ejemplo. Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que mejor saben "leer" a los demás. Son capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc. Y en base a esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo.

Además, dado que los sentimientos y emociones son a menudo un reflejo del pensamiento, son capaces de deducir también lo que esa persona puede estar pensando.

A continuación se expone un pasaje en el que se muestra lo que es la empatía y la falta de ella:

*Un hombre daba las gracias a la camarera por un pequeño obsequio que el restaurante había dejado un par de días antes en los buzones de las personas que vivían cerca. La camarera china no hablaba ni una palabra de español, de manera que preguntó varias veces al hombre, quien se esforzaba por hacerse entender.*

*Cuando la camarera se marcha, la mujer que está sentada al lado del hombre le dice: "Creo que ha entendido que quieres que te traiga el regalo", a lo que el hombre respondió con cara de asombro: "¿En serio?" Al poco rato, llegaba la camarera con el obsequio.*

La mujer supo leer el rostro de la camarera y saber lo que ella había entendido, lo que nos indica que, seguramente, se trataba de una persona con una elevada capacidad de empatía.

La empatía requiere, por tanto, prestar atención a la otra persona, aunque es un proceso que se realiza en su mayor parte de manera inconsciente. Requiere también ser consciente de que los demás pueden sentir y pensar de modos similares a los nuestros, pero también diferentes. Tal vez a ti no te moleste un determinado comentario o broma, pero a otra persona sí puede molestarle. La persona empática es capaz de darse cuenta de que dicho comentario te ha molestado incluso aunque ella sienta de otra manera.

## **II.20 ELEMENTOS TANGIBLES.**

Con origen en el término latino *tangibles*. La palabra tangible se utiliza para nombrar lo que puedes tocar o probado de alguna forma. En un sentido más amplio, también hace referencia a aquello que puede percibirse con precisión.

Por ejemplo: "No me gustan los regalos simbólicos: prefiero las cosas tangibles", "Necesito conseguir algún logro tangible para evitar que me despidan", "Nuestra gestión ha conseguido resultados tangibles en todas las áreas".

Lo tangible, en definitiva, es aquello a lo que se puede acceder desde el tacto. Éste es el sentido que posibilita que un organismo perciba diversas características de un objeto, como su dureza o su temperatura.

El órgano más importante en este sentido es la piel, que dispone de múltiples receptores nerviosos que logran convertir los estímulos externos en datos que pueden ser interpretados a través de la actividad cerebral.

Podría decirse que todas las cosas concretas (físicas) son tangibles: una pelota (balón), una cama, una computadora, un árbol, etcétera. Todas ellas están hechas de materiales y pueden ser percibidas mediante el tacto. Cuando un sujeto pasa su mano por el pétalo de una flor, los receptores nerviosos de su piel captan la información de su textura y la transmiten al cerebro.

Los conceptos abstractos como las emociones y los sentimientos, en cambio, son intangibles. La felicidad, la tristeza y el amor no pueden tocarse: estas palabras, de todas formas, pueden manifestarse de forma tangible (un regalo especial a un ser querido puede ser una manifestación tangible de afecto). Otras cosas intangibles son: el viento, la luz y el humo.

Por esto mismo, SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto brindando un servicio de calidad para estar a la vanguardia con las demás empresas y conservar a los clientes.



### **CAPITULO III**

#### **CONTEXTO DE LA ESCUELA SECUNDARIA GENERAL No. 8**

##### **III.1 ASPECTOS GENERALES DE LA EDUCACIÓN EN PACHUCA.**

Pachuca, por ser el centro de nuestro estado, cuenta con una infraestructura educacional importante, ya que actualmente cuenta con escuelas de nivel preescolar, primaria, secundaria, nivel bachillerato, profesional medio y escuelas de nivel superior, todas distribuidas en los alrededores de la ciudad.

El municipio cuenta con educación especial, centros de capacitación, orientación y evaluación, así como centros psico-pedagógicos, en los cuales se canalizan a niños que tienen problemas de aprendizaje.

Por otro lado, el municipio brinda apoyo en los centros de capacitación para el trabajo, a la gente que se encuentra desempleada.

Actualmente, la ciudad de Pachuca cuenta con 11 secundarias generales, 5 secundarias técnicas y 4 telesecundarias así como también con 6 bibliotecas públicas que tienen una población usuaria de 187,648 en promedio por año.

##### **III.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA ESCUELA SECUNDARIA No. 8**

El crecimiento poblacional de 1990 en alumnos de educación secundaria conlleva a los Servicios Coordinados de educación Pública en Hidalgo a instituir otra escuela Secundaria Federal para cubrir dicha necesidad. Después de un análisis educativo y en virtud de la existencia de diversos fraccionamientos y unidades al oriente de la ciudad de Pachuca, se decide ubicar dicha institución, en la Unidad Minera Colonia

11 de Julio, dando también respuesta a la petición de los colonos. Así el Director de Servicios Coordinados, Profr. Manuel Arellano Zavaleta, a través del Departamento de Escuelas Secundarias Federales, gira instrucciones al Profr. Salomón Austria Jiménez para la habilitación de un inmueble y dar atención inmediata a los alumnos.

Como el tiempo apremiaba y el espacio educativo ya era requerido, el Juez de la Colonia de la Unidad Minera, Sr. Aldana, hace las gestiones ante el Sindicato de Mineros para que las instalaciones deportivas fueran facilitadas temporalmente a la Escuela, quien atendería a 150 alumnos, distribuidos en 3 grupos de Primer Grado.

Concedida la petición se acondicionan las instalaciones y el 1<sup>a</sup> de septiembre de 1990, se inicia el Ciclo escolar 1990-1991, quedando instituida desde ese momento, la Escuela Secundaria Federal No. 8 perteneciente a la zona escolar No. 2 a cargo del Prof. Cecilio Gutiérrez Omaña.

La primera plantilla de personal que se da se conformó de la siguiente manera:

- 1.- 2 directivos
- 2.- 9 docentes
- 3.- 1 prefecto
- 4.- 1 administrativo
- 5.- 1 intendente

Es grato recordar que, durante los meses de septiembre y octubre, maestros, alumnos y padres de familia, realizaron diversas faenas en el terreno que albergaría a dicha institución, el cual fue donado por la Compañía Real del Monte y Pachuca, ubicado sobre el circuito 11 de julio de la misma ciudad. De esa forma, se agiliza la construcción del edificio oficial.

Para el ciclo escolar 1991-1992 ya se contaba con un módulo de aulas, un laboratorio, sanitarios y dos talleres, aumentando la población estudiantil a 450 alumnos, por lo que se labora alternadamente en la Unidad Deportiva y las nuevas instalaciones. Es hasta el mes de enero del ciclo escolar 1992-1993, cuando la población estudiantil es ubicada en su totalidad en el nuevo inmueble, contando, para entonces con 700 alumnos.

El crecimiento y la demanda era tal que, para el ciclo escolar 1993-1994 se completa el turno matutino a 18 grupos y se crea el turno vespertino con 5 grupos de primer grado. En este ciclo se termina el proyecto y la construcción del inmueble constituido por 4 módulos de aulas (12 salones), un laboratorio, taller de taquimecanografía, dibujo técnico, corte y confección y estructuras metálicas, sanitarios y canchas deportivas.

Es importante mencionar que la agilización de la construcción de dicho inmueble se debió especialmente al Comité Pro Construcción de Padres de Familia, integrado por el Sr. Florencio Castillo, la Sra. Leonor González, la Sra. Margarita Hernández y la Sra. Gloria Guerreo, quienes trabajaron arduamente junto con el director, Profr. Crisóstomo A. Nájera Velazco para lograrlo.

A partir de ese entonces la Institución fue creciendo cada Ciclo escolar y a la fecha tiene 10 grupos de Primer Grado, 10 grupos de segundo grado y 10 de tercer grado, con una población de 1,000 alumnos y con una plantilla de personal de 99 integrantes.

### **III.3 CONTEXTO ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA GENERAL No.8**

La Escuela Secundaria General No. 8 se encuentra ubicada en la colonia 11 de Julio, calle circuito No. 100, municipio de mineral de la reforma, cuenta con las siguientes colindancias, al norte con circuito 11 de julio, al sur terreno baldío, oriente con unidad habitacional 11 de julio, poniente con escuela primaria Manuel Fernando Soto Pastrana, dicha escuela se encuentra cerca al Boulevard Colosio y distribuidor vial bicentenario las cuales dan acceso a diferentes rutas de transporte que intercomunica a la Providencia, Campestre, Pachuquilla, Colinas de Plata, Bosques del Peñar, Chacón, Unidad Minera, ICSU, Col. Guadalupe, etc.

Es una escuela diurna cuya plantilla suma un total de 99 integrantes.la cual incluye:

- 1 Director
- 2 Subdirectores
- 52 docentes
- 22 personales de Servicios (enfermera, trabajadora social, prefectos)
- 14 administrativos
- 6 intendentes

En cuanto a los directivos estos permanecen fuera de sus oficinas observan que todos cumplan con sus funciones, existe buena organización, esta se inicia desde la entrada de los alumnos. Lo que respecta a prefectura cada uno tiene sus grupos asignados y cuando es el cambio de aula, porque en esta escuela los que tienen que trasladarse son los alumnos y lo hacen de manera ordenada, claro que no falta alguno que quiera hacerse el gracioso, pero no pasa a mayores y es en este lapso donde los prefectos tienen que estar muy pendientes de lo que ocurra, porque no deben comer a cualquier hora y por lo tanto no tienen que comprar nada en la cooperativa sino hasta

la hora del receso, a menos que el médico les indique comer algo por cuestiones de salud, pero menos no.

Es una escuela bien organizada, ya que los prefectos distribuyen de una manera correcta el traslado a los salones, basándose en el tiempo que sólo les dan tres minutos. Eso ayuda a que los alumnos siempre respeten las indicaciones, reglas y normas de la institución. Quiroz (1992) menciona que distribuir bien el tiempo significa también organizarlo.

Cabe hacer mención que cuando alguno de los profesores llega a faltar a sus labores los alumnos reciben la atención adecuada para que la disciplina no se relaje, por lo que son atendidos por el director para que de esta manera no distraiga a los prefectos en sus labores y estén al pendiente de su trabajo, en algunas ocasiones el subdirector ha llegado a encargarse de alguno de los grupos pero es muy raro que esto suceda, cuando son más de dos grupos son enviados al salón de usos múltiples, así también les proyectan algún video en el aula de medios.

El control que llevan los prefectos es mediante una libreta de Prefectura en donde los niños pegan los citatorios que se les envían a sus papás, así como los trabajos que realizan con ellos cuando alguno de sus maestros llega a faltar, los padres tienen conocimiento de esta libreta y están comprometidos a revisarla diariamente, de que las hojas no sean desprendidas por los alumnos para ocultar evidencias que les causen problemas en sus casas.

Es muy importante mantener un buen ambiente de trabajo, organización y comunicación entre maestros como lo menciona Vicente Mayorga en la lectura “El funcionamiento de la escuela secundaria y las condiciones del trabajo docente”.

Para llevar a cabo una mejor disciplina dentro y fuera del aula no se les tiene permitido a los alumnos portar celular solo en caso de ser muy necesario y por petición de los padres de familia se autoriza que lo lleven dejándolo bajo resguardo de trabajo social y cuando el alumno (a) crea conveniente revisar sus mensajes lo hace y lo vuelve a dejar ahí mismo.

El personal de intendencia se encarga de mantener las áreas limpias en todo momento por lo que no se observa basura dentro de la escuela, cada uno tiene sus módulos asignados, en cuanto a las áreas externas el trabajo lo realizan en equipos, ellos son los encargados también de dar mantenimiento al plantel realizan actividades de electricidad, plomería, etc.

Al cuestionar a los alumnos algunos comentan que todas las asignaturas se les hacen aburridas, otros que la que más les gusta es artes porque no hacen nada, otros que Tutoría; algunos más detestan cultura de la legalidad, esto demuestra la mala calidad del trabajo pero que al final de cuentas lo maestros son buena onda. Es obvio que no todos los alumnos responden con el mismo interés y motivación, pese a que los contextos creados sean iguales para todos (Alonso, Tapia 1999)

En relación a los compromisos que adquieren los padres de familia, uno de ellos comenta que al inicio del ciclo escolar firman un reglamento interno en donde aparte de otras cosas, se les hace la invitación para que asistan de forma voluntaria a un curso para padres que se lleva a cabo los días miércoles de 08:00 a 10:00 horas, impartido por la orientadora educativa y al término del primer bimestre este curso se hace obligatorio para aquellos padres cuyos hijos hayan reprobado una o varias asignaturas, por ejemplo, existe un padre de familia que lleva tres años acudiendo a este curso y su hija apenas se encuentra en primer grado de educación secundaria y a él le agrada acudir, aunque el resultado no es inmediato, si lo es de manera gradual y se ve reflejado en el desempeño de su hija.

Al cuestionar a una madre de familia, comentó de manera amplia que en la escuela existe disciplina en comparación con otras, ella está de acuerdo con los resultados de la educación de su hijo, le agradan las estrategias que utiliza el director para controlar la disciplina de los alumnos.

La madre de familia menciona además, que los alumnos tienen una tolerancia de cinco minutos para entrar a la escuela, pasados estos se cierra la puerta, si algunos se quedaron afuera les llama la atención y él decide si los deja entrar o no, aunque de todas maneras anotan sus nombres en una libreta. Después de tres retardos llaman a sus papás para comunicarles sobre el asunto.

En algunas ocasiones los regresan a sus casas, para tener mayor seguridad sobre esto, hablan por teléfono a sus papás para avisarles que su hijo (a) se tuvo que retirar por haber llegado tarde

La madre de familia entrevistada menciona que al entrar a la escuela, se observa el orden, que incluso cuando ella ha tenido la oportunidad de entrar no ha visto a los alumnos fuera de sus salones en el relajo, tampoco a los maestros, todos se encuentran en sus actividades.

“Es importante que en las escuelas existan normas acordadas entre los profesores y el personal directivo, en la medida de lo posible, con los alumnos y padres de familia, que se establezcan de manera clara los derechos, responsabilidades y las obligaciones de todos los que conviven en ella, así como las conductas permitida y prohibidas.”  
Michel Fullan-Andy Hargreaves (1996).

Una problemática que se puede observar es la ubicación del tianguis en los días miércoles afuera de la escuela, ocupan uno de los carriles lo que ocasiona conflicto

con los automovilistas, además de la basura y el ruido que esto genera, ya que es un distractor para los alumnos y no se puede trabajar de esta manera.

“El ruido entorpece la enseñanza por parte del maestro y la concentración del alumno y, por lo tanto obstaculiza el proceso de aprendizaje”, Descombe, Mayyn.

Por otra parte algunos vecinos y comerciantes establecidos cerca del lugar hacen mención que hace como 10 años existía mucha delincuencia en ese lugar, afuera de la institución se reunían las famosas “bandas” por lo regular a la hora de la salida de los alumnos.

Con el paso del tiempo esto se ha mejorado, ha existido presencia por parte de seguridad pública, motivo que ha beneficiado a dichos comerciantes ya que también eran víctimas de atracos por parte de estos sujetos.

En lo referente a la infraestructura de la escuela, ésta se encuentra conformada por trece módulos en los que se encuentran. Dirección, Subdirección, Secretaria particular, Área administrativa Trabajo social, Orientación vocacional, Almacén, Cooperativa, Papelería, Laboratorio, Aula de medios, Baños de niñas, De niños, Intendencia, Prefectura, Área médica, Baños para maestras y maestro, Biblioteca, Salón de usos múltiples, Taller de corte y confección, Estructuras metálicas, Taquimecanografía, Carpintería, Dibujo y 18 aulas (una de estas está habilitada dentro del taller de corte y confección)

Existe un módulo reciente que tiene diversos usos, y que en ocasiones lo llegan a utilizar como laboratorio. Así mismo existe otro que con anterioridad era utilizado como biblioteca y en la actualidad ya no es funcional.

Es necesario conocer el entorno para así tener un panorama más amplio sobre los servicios con los que cuenta como son: infraestructura educativa, costumbres y tradiciones, centros recreativos, medios de comunicación, economía, educación, etc., porque de cierta manera estos van a influir en determinado momento en el desarrollo del aprendizaje de los alumnos y de su actuar, ya que a esta institución acuden adolescentes de diferentes colonias de la ciudad de Pachuca, así como de diversos estatus sociales.

Por lo tanto debemos conocer el entorno para que de esta forma podamos ayudar a los alumnos de una manera positiva y percatarnos de las problemáticas por las cuales atraviesa y que generan cierto déficit de manera principal en su desarrollo intelectual. Considero que es una escuela de organización completa, puesto que cuenta con todos los elementos necesarios para brindar a los alumnos un servicio de calidad.



## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y ANALISIS**

#### **IV.1 METODOLOGÍA EXPERIMENTAL**

La metodología que se llevó a cabo para realizar este caso de aplicación consistió principalmente en diseñar un cuestionario adecuado para la Escuela Secundaria General No. 8, desarrollando cada ítem (pregunta) de modo que represente las características básicas del servicio de acuerdo a cada dimensión del modelo SERVQUAL. Una vez diseñado el cuestionario, se determinó el momento de su aplicación, así como el número de elementos que integrarían la muestra. De tal modo que, el cuestionario fue aplicado a los padres de familia, alumnos y personal docente de la secundaria, y de los resultados obtenidos se hizo un análisis para determinar el nivel de calidad del servicio de la escuela y el grado de satisfacción de los clientes.

De acuerdo a lo establecido por el modelo SERVQUAL, hay cinco dimensiones básicas que influyen en la calidad de los servicios: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. En el caso de la escuela como prestador de servicio, se consideraron todas las dimensiones como significativas para la calidad del servicio, por lo que se decidió poner énfasis en todas ellas.

Para cada dimensión, se diseñaron preguntas. La intención fue representar mediante las preguntas los aspectos más importantes de cada dimensión que definen la calidad del servicio en la Escuela Secundaria General No.8.

A continuación se describen los pasos de la metodología que se siguió para la realización de este trabajo:

Solo enlistar los pasos.

1. Identificar las áreas a evaluar.
2. Adaptar el cuestionario SERVQUAL para el proceso de evaluación.
3. Aplicación de una prueba piloto
4. Determinación del tamaño de la muestra
5. Aplicación de la encuesta
6. Resultados y análisis

## **IV.2 MATERIALES**

Los materiales que se utilizaron para el desarrollo de esta investigación se enlistan a continuación:

1. Excel
2. Encuestas establecidas por cada área: se utilizaron para que las preguntas de SERVQUAL estuvieran adaptados a cada área.
3. Cuestionario de la herramienta SERVQUAL. Esta herramienta evalúa la percepción y expectativas para obtener la calidad en el servicio, el cuestionario que se utilizó fue el de expectativas y percepciones, que fue adaptado para cada una de las áreas a evaluar. Este cuestionario consta de veintidós preguntas y evalúa cinco dimensiones que son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### **IV.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS A EVALUAR.**

De acuerdo a la herramienta de SERVQUAL es importante tomar en cuenta las cinco dimensiones que el cuestionario propone. El área seleccionada para la evaluación es la Escuela Secundaria General No. 8 en todo su conjunto.

### **IV.4 ADAPTAR EL CUESTIONARIO SERVQUAL PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN.**

A continuación se presenta un listado de las preguntas que conformaron el cuestionario, de expectativas y percepciones agrupadas por dimensión para facilitar su análisis.

#### **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LAS ESPECTATIVAS DE CALIDAD DE SERVICIO. EN LA ESCUELA SECUNDARIA GENERAL No. 8**

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes TANGIBLES:

1. La Escuela Secundaria. General. Tendrá equipos de aspecto moderno.
2. Las instalaciones físicas de la Escuela Secundaria Serán visualmente atractivas.
3. Los empleados de la Escuela Secundaria General. Serán ordenados.
4. Los materiales asociados con el servicio como (folletos, o catálogos) de la Escuela Secundaria General. Serán visualmente atractivos.

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de CONFIABILIDAD:

5. Cuando una Escuela Promete hacer algo en tiempo determinado lo hace.
6. Cuando un padre de familia o alumno tiene un problema, el personal de la Secundaria. General. Mostrarán un sincero interés por resolverlo.
7. En la Secundaria General. Prestan el servicio desde el primer momento.
8. En la Secundaria. General. Proporcionan los servicios en el momento que se promete hacerlo.
9. En la Secundaria. Secundaria. General. Los directivos insistirán en informar a los padres de familia y alumnos sobre el momento en que se van a desempeñar las actividades.

Declaración sobre expectativas de la dimensión de CAPACIDAD DE RESPUESTA.

10. El personal de la Secundaria. General. Le van a decir a los clientes exactamente cuan se llevarán a cabo los servicios.
11. Los empleados de la Secundaria. General. Darán servicio a los clientes.

12. Los que integran el personal de la Secundaria. General. Siempre estarán dispuestos a ayudar a los clientes.
13. Los empleados de la Escuela. Secundaria. General No.8 estarán demasiado ocupados para responder a las peticiones de los clientes.

Declaración sobre expectativas de la dimensión de SEGURIDAD.

14. El comportamiento del personal de la Sec. General. Proporcionará confianza a los clientes.
15. Al realizar los trámites con el área correspondiente de la Sec. General. Hace que se sienta seguro.
16. El personal de la Secundaria. General. Serán cortos con los clientes.
17. El personal de la Secundaria. General. tendrán los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los clientes.

Declaración sobre expectativas de la dimensión de EMPATÍA.

18. La Escuela Secundaria General. Le darán atención personalizada.

19. La Escuela. Secundaria. General. Tendrá horas de atención convenientes, para todos sus clientes.
20. En la Escuela. Secundaria. General. Tendrán a los empleados que dan a los clientes una atención personalizada.
21. En la Escuela. Secundaria. General. Tendrán un mejor interés por sus clientes.
22. Los empleados de la Escuela Secundaria. General van a tender las necesidades específicas de sus clientes.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LAS ESPECTATIVAS DE CALIDAD DE SERVICIO. EN LA ESCUELA SECUNDARIA GENERAL No. 8.

Declaración sobre percepciones de la dimensión de bienes TANGIBLES.

1. La Escuela Sec. General. No. 8 tiene equipos de aspecto moderno.
2. Las instalaciones físicas de la Escuela. Secundaria. No. 8 son visualmente atractivas.
3. Los empleados de la Escuela. Secundaria. General. No. 8 son ordenados.

4. Los materiales asociados con el servicio como (folletos, o catálogos) de la Esc. Sec. No.8 son visualmente atractivos.

Declaración sobre percepciones de la dimensión de CONFIABILIDAD.

5. Cuando la Esc. Sec. General. No.8 promete hacer algo en tiempo determinado lo hace.
6. Cuando un padre de familia o alumno tiene un problema, el personal de la Sec. General No.8 muestra un sincero interés por resolverlo.
7. En la Escuela. Secundaria. General. No. 8 desempeña el servicio desde el primer momento.
8. La Sec. General. No.8 proporcionarán los servicios en el momento que promete hacerlo.
9. En la Escuela. Secundaria. General No.8 los directivos insisten en informar a los padres de familia y alumnos sobre el momento en que se van a desempeñar las actividades.

Declaración sobre percepciones de la dimensión de CAPACIDAD DE RESPUESTA.

10. El personal de la Sec. General No.8 te dicen a los clientes cuando exactamente se llevarán a cabo los servicios.
11. Los empleados de la Sec. General No.8 te dan servicio a los clientes.
12. Los que integran el personal de la Sec. General No.8 siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.
13. Los empleados de la Escuela. Secundaria. General No.8 están demasiado ocupados para responder a las peticiones de los clientes.

Declaración sobre percepciones de la dimensión de SEGURIDAD.

14. El comportamiento del personal de la Sec. General No. 8 da confianza a los clientes.
15. Al realizar los trámites con el área correspondiente de la Sec. General No. 8 siente seguro.
16. El personal de la Sec. General No.8 estarán cortos con los clientes.

17. El personal de la Sec. General No.8 tendrán los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los clientes.

Declaración sobre percepciones de la dimensión de EMPATÍA.

18. La Secundaria. General No.8 le dan atención personalizada.

19. La Escuela. Secundaria. General No.8. Tiene horas de atención convenientes, para todos sus clientes.

20. En la Escuela. Secundaria. General. No.8 tiene a los empleados que dan a los clientes una atención personalizada.

21. En la Escuela. Secundaria. General. No.8 tiene un mejor interés por su cliente.

Los empleados de la Secundaria. General No.8 tiene que atender las necesidades específicas de sus clientes.

#### **IV.5 APLICACIÓN DE UNA PRUEBA PILOTO**

Se aplicó una prueba piloto de diez cuestionarios con el fin de conocer el tiempo que tarda un usuario en contestar un cuestionario, lo cual se muestra en la Tabla 1; para ver si su redacción es entendible y para conocer la reacción de los usuarios al contestar el cuestionario. Principalmente la prueba piloto permitió determinar el tamaño de la muestra mediante la obtención de encuestados que completaron

correctamente la encuesta, lo que se consideró como caso de éxito. Asimismo, la aplicación de la prueba piloto ayudó en la validación de la encuesta para ser aplicado a los usuarios de la escuela, de esta manera se establecieron cuestionarios finales para su aplicación.

TABLA NO. 1. TIEMPO ESTIMADO EN CONTESTAR LA ENCUESTA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	Media
Tiempo en minutos	10	15	14	13	16	15	10	15	17	13	138	13.8

#### IV.6 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Después de aplicar la prueba piloto se pudo determinar el tamaño de la muestra la cual nos dio como resultado que se deberían aplicar veintitrés encuestas, las cuales se aplicaron a padres de familia, alumnos y personal de la institución.

Para este punto se utilizó la fórmula empleada en el muestreo sistemático que se muestra a continuación para la estimación de proporciones de población la cual consiste en aplicar un método sistemático de selección de los elementos que conformarán la muestra.

$$n = \frac{Z^2 \times (p)(q)(N)}{N(e^2) + (Z^2)(p)(q)}$$

Donde:

$n =$  Tamaño de la muestra

$Z =$  del desvío normal al correspondiente nivel de confianza 95 = 1.96

$p =$  Probabilidad de éxito, o variabilidad positiva

$q =$  Probabilidad de caso desfavorable o variabilidad negativa

$e =$  Error

$N =$  Es el tamaño de la población.

Al aplicar la fórmula para determinar el tamaño de la muestra nos dio el resultado siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 \times (.4)(.6)(3000)}{3000(0.2^2) + (1.96^2)(.4)(.6)} \approx 23$$

#### **IV.7 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

Se aplicaron veintitrés encuestas en la Escuela Secundaria General Número 8. Donde se incluyeron alumnos, profesores, padres de familia. Los resultados se mostrarán en la sección de resultados y análisis.

#### **IV.8 RESULTADOS Y ANÁLISIS**

##### **a. RESULTADOS**

En las siguientes tablas se muestra la frecuencia de cada uno de los valores de la escala para cada una de las preguntas en las dimensiones que son: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, lo cual nos ayudó a determinar la percepción y la expectativa de cómo el usuario calificó el servicio.

TABLANo.2. RESULTADOS DE EXPECTATIVA DE LA DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES.

Valores de la escala	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
PREGUNTA1	2	2	2	2	6	5	4	23
PREGUNTA 2	1	2	3	2	8	3	4	23
PREGUNTA 3	1	2	1	1	3	8	7	23
PREGUNTA 4	0	2	2	3	7	4	5	23

TABLA No. 3. RESULTADOS DE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD.

Valores de la escala	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
PREGUNTA 5	0	3	1	1	1	7	10	23
PREGUNTA 6	0	2	2	1	1	6	11	23
PREGUNTA 7	0	1	2	2	3	5	10	23
PREGUNTA 8	2	0	2	2	1	7	9	23
PREGUNTA 9	1	2	1	0	0	6	13	23

TABLA No. 4 RESULTADOS DE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA.

Valores de la escala	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
PREGUNTA 10	2	2	0	2	2	6	9	23
PREGUNTA 11	1	1	1	1	2	8	9	23
PREGUNTA 12	0	2	1	2	5	8	5	23
PREGUNTA 13	0	1	2	2	3	14	1	23

TABLA No.5 RESULTADO DE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
PREGUNTA 14	3	1	2	0	4	5	8	23
PREGUNTA 15	1	1	1	1	4	7	8	23
PREGUNTA 16	3	2	0	3	1	10	4	23
PREGUNTA 17	1	1	1	1	5	6	8	23

TABLA No.6 RESULTADOS DE ESPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA.

	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
PREGUNTA 18	0	2	1	2	4	5	9	23
PREGUNTA 19	1	2	2	0	6	1	11	23
PREGUNTA 20	1	2	1	2	4	8	5	23
PREGUNTA 21	0	2	2	1	3	6	9	23
PREGUNTA 22	1	1	1	1	4	8	7	23

TABLA No.7 RESULTADOS DE PERCEPCIONES TANGIBLE

	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
PREGUANTA 1	4	2	1	6	4	4	2	23
PREGUNTA 2	0	3	1	2	5	5	7	23
PREGUNTA 3	3	2	2	2	1	6	7	23
PREGUNTA 4	4	2	1	3	6	5	2	23

TABLA No. 8 RESULTADOS DE PERCEPCIONES DE LA DIMENSIÓN  
CONFIABILIDAD

	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
PREGUNTA 5	1	1	3	1	0	6	11	23
PREGUNTA 6	2	2	1	1	2	5	10	23
PREGUNTA 7	2	2	2	2	2	5	8	23
PREGUNTA 8	1	3	1	0	3	6	9	23
PREGUNTA 9	1	1	1	2	1	4	13	23

TABLA No.9 RESULTADOS DE PERCEPCIONES CAPACIDAD DE  
RESPUESTA.

	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
PREGUNTA 10	1	2	1	1	2	4	12	23
PREGUNTA 11	1	1	2	2	2	8	7	23
PREGUNTA 12	0	3	2	1	3	5	9	23
PREGUNTA 13	1	4	2	4	1	9	2	23

TABLA No. 10 RESULTADOS DE PERCEPCIONES DE SEGURIDAD

	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
PREGUNTA 14	1	6	0	0	2	8	6	23
PREGUNTA 15	2	2	3	1	2	4	9	23
PREGUNTA 16	1	2	3	1	2	7	7	23
PREGUNTA 17	2	6	0	0	1	8	6	23

TABLA No. 11 RESULTADOS DE PERCEPCIONES DE EMPATÍA

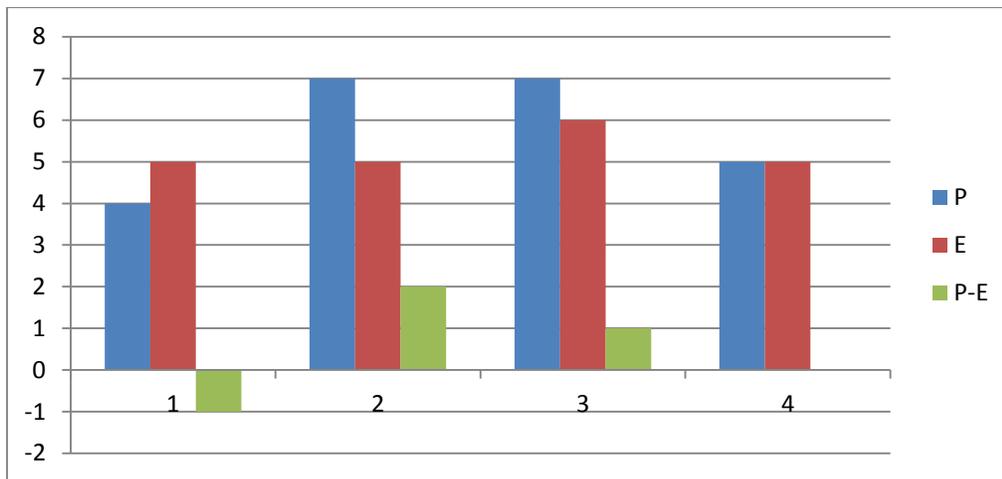
	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
PREGUNTA 18	1	5	0	1	0	6	10	23
PREGUNTA 19	3	1	2	2	1	4	10	23
PREGUNTA 20	1	2	4	0	1	5	10	23
PREGUNTA 21	1	3	0	3	0	7	9	23
PREGUNTA 22	0	1	4	2	3	7	6	23

Se hizo un gráfico de barras para las cinco dimensiones el cual ayudó a determinar en cuál de éstas hay una área de oportunidad, además se hizo una tabla mostrando los valores modales de cada una de las preguntas tanto en percepciones como en expectativas; después se realizó una gráfica de brechas (Percepciones-Expectativas) para observar la diferencia que existe entre las mismas dentro de cada dimensión, ya por último se hizo una lista de la sección de comentarios la cual ayudó a identificar en lo que el cliente no está conforme respecto al servicio. Los resultados que muestran las tablas y las gráficas son la moda de los resultados de cada una de las veintitrés preguntas.

**b. ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN DE TANGIBLES.**

TABLA No. 12. VALORES DE MODA DE LA DIMENSIÓN DE TANGIBLES

	P	E	P-E
PREGUNTA 1	4	5	-1
PREGUNTA 2	7	5	2
PREGUNTA 3	7	6	1
PREGUNTA 4	5	5	0



GRÁFICA No. 1. DIMENSIÓN TANGIBLE

En el análisis de la pregunta número 1 respecto a expectativa de la Tabla No.2 y la Tabla No. 6 respecto a percepciones donde tenemos los resultados de la dimensión TANGIBLE, la tabla No. 11 muestra que la percepción es menor que la expectativa ( $P < E$ ) lo cual nos indica que existe insatisfacción del cliente.

La pregunta uno es la siguiente:

Pregunta 1 de Expectativas: La Escuela Secundaria General tendrá equipos de aspecto moderno.

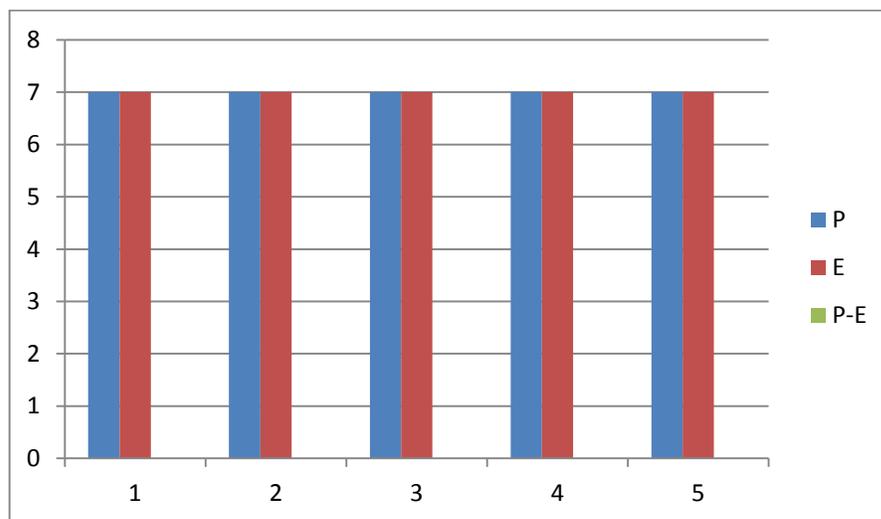
Pregunta 1 de Percepción: La escuela secundaria no. 8 tiene equipos de aspecto moderno.

En la pregunta número 2 y en la pregunta número 3. La percepción supera a la expectativa ( $P > E$ ) el cual nos indica que existe satisfacción del cliente, y en el caso de la pregunta número cuatro obtenemos una igualdad ( $P = E$ ) existe satisfacción del cliente.

### c. ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD.

TABLA No. 12. VALORES DE MODA DE LA DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD

	P	E	P-E
PREGUNTA 5	7	7	0
PREGUNTA 6	7	7	0
PREGUNTA 7	7	7	0
PREGUNTA 8	7	7	0
PREGUNTA 9	7	7	0



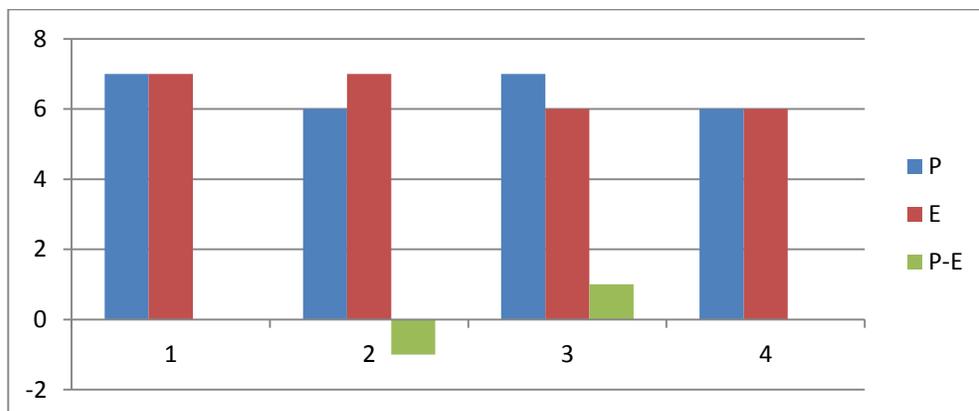
GRÁFICA No 2. DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD

En la tabla No. 3 respecto a expectativas y la tabla No. 7 respecto a percepciones los resultados fueron satisfactorios debido a que en todas las preguntas nos dio como resultado la igualdad el cual significa que existe satisfacción del cliente y que en esta dimensión se cumple tanto con las expectativas y la percepción del cliente y en esta dimensión podemos concluir que no existe ningún problema.

#### d. ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA.

TABLA No. 13. VALORES DE MODA DE LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

	P	E	P-E
PREGUNTA 10	7	7	0
PREGUNTA 11	6	7	-1
PREGUNTA 12	7	6	1
PREGUNTA 13	6	6	0



GRÁFICA No 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Analizando la tabla No. 4 respecto a expectativas y la tabla No. 8 respecto a percepciones existen resultados diferentes en cada una de las preguntas.

La pregunta 10 nos da como resultado una igualdad el cual significa que existe satisfacción del cliente.

En la pregunta No. 11 la percepción es menor que la expectativa el cual nos indica que existe insatisfacción del cliente por qué no cumple con sus expectativas.

La pregunta 11 de EXPECTATIVA es: Los empleados de la Escuela Secundaria General darán un servicio rápido a los clientes.

La pregunta 11 de PERCEPCIONES es: Los empleados de la Secundaria General No. 8 te dan un servicio rápido.

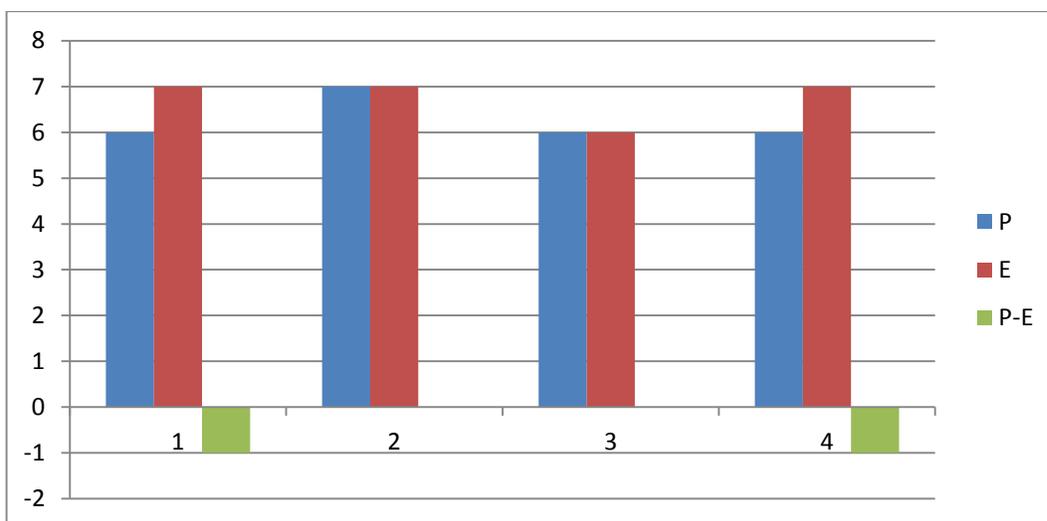
En la pregunta No. 12 la percepción es mayor que la expectativa lo cual nos indica que existe satisfacción del cliente.

En la pregunta No. 13 existe igualdad lo cual indica que también existe satisfacción del cliente.

**e. ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD.**

TABLA No. 14. VALORES DE MODA DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

	P	E	P-E
PREGUNTA 14	6	7	-1
PREGUNTA 15	7	7	0
PREGUNTA 16	6	6	0
PREGUNTA 17	6	7	-1



GRÁFICA No 4.DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

En la tabla No. 5 respecto a expectativas y la tabla No. 9 respecto a percepciones se muestran los siguientes resultados.

En la pregunta número 14. La percepción es menor que la expectativa el cual nos indica insatisfacción del cliente, la pregunta en donde se encuentra insatisfacción es la siguiente.

Pregunta 14 de EXPECTATIVAS: El comportamiento del personal de la Escuela Secundaria General proporcionará confianza a los clientes.

Pregunta 14 de PERCEPCIONES: El comportamiento del personal de la Escuela Secundaria General No. 8 da confianza a los clientes.

En las preguntas 15 y 16 se tiene una igualdad el cual nos indica que existe satisfacción del cliente.

En la pregunta 17 la percepción es menor que la expectativa el cual nos indica que existe insatisfacción del cliente, la pregunta es la siguiente.

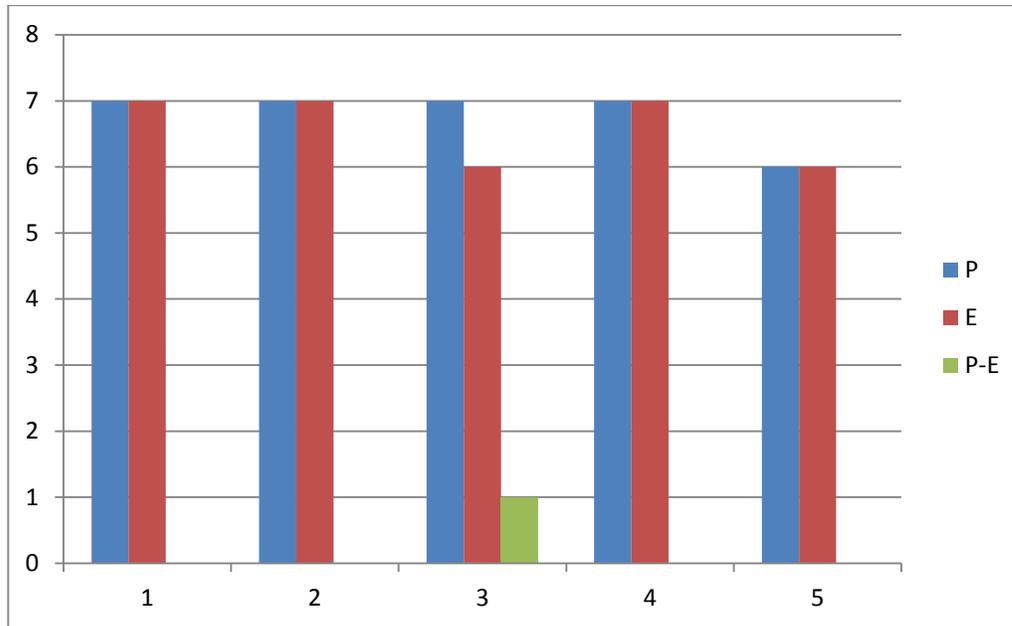
Pregunta 17 de Expectativa: El personal de la Escuela Secundaria General No. 8 tendrán los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los clientes.

Pregunta 17 de Percepciones: El personal de la Escuela Secundaria General No.8 tiene los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los clientes.

#### **f. ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA.**

TABLA No. 15. VALORES DE MODA DE LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA.

	P	E	P-E
PREGUNTA 18	7	7	0
PREGUNTA 19	7	7	0
PREGUNTA 20	7	6	1
PREGUNTA 21	7	7	0
PREGUNTA 22	6	6	0



GRÁFICA No.5 DIMENSIÓN DE EMPATÍA

En la tabla No. 6 respecto a expectativas y la tabla No. 11 respecto a percepciones se muestra los siguientes resultados.

En la pregunta 18 y 19 existe una igualdad el cual significa que la expectativa y la percepción se cumplen con satisfacción del cliente.

En la pregunta 20 la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en esa pregunta.

En las preguntas 21 y 22 existe igualdad el cual significa que se cumple con tanto con la expectativa como la percepción y esto nos indica que existe satisfacción del cliente.

## CONCLUSIONES

Al elaborar mi trabajo de acuerdo a los resultados obtenidos durante mi práctica me dejó muchos aprendizajes, además de nuevos conocimientos, rescaté logros y dificultades presentados antes, durante y después de la práctica. Porque estos retos surgen a partir del análisis y reflexión de mi tema de estudio. Es claro que aún existen carencias pero sé que poco a poco obtendré las herramientas necesarias para pulir mi trabajo;

El servicio para la calidad de la educación es un elemento central para la acumulación de capital humano y para el desarrollo económico de un país. No obstante, la evidencia revela que el sistema de educación pública en México no ha sido capaz de ofrecer servicio de enseñanza de calidad, y además ha resultado en un importante rezago en la escolaridad básica de la población según estándares internacionales. El desempeño desfavorable de los estudiantes mexicanos a partir de diversas pruebas uniformes de conocimiento a nivel internacional ofrece claras pruebas de lo anterior.

El objetivo de la presente investigación se cumplió, ya que mediante la aplicación de la herramienta SERVQUAL a los usuarios que requieren de los servicios de la Escuela Secundaria General Numero 8, y de acuerdo a las expectativas y percepciones se pudo identificar en cuál de las dimensiones existe una deficiencia del servicio.

Al analizar las gráficas, se concluyó que la importancia que los usuarios dan a cada una de las dimensiones de calidad de SERVQUAL, en la que se necesita poner atención es la dimensión de elementos seguridad, ya que al usuario no se siente seguro en algunos aspectos de esa dimensión también en la dimensión capacidad de respuesta el cual existe insatisfacción del cliente.

La dimensión que cumple con las expectativas y percepciones en su totalidad es la de confiabilidad el cual nos da un resultado positivo lo cual se concluye que la herramienta de SERVQUAL es idóneo para poder aplicarlo en el área de educación.

Como recomendación final se sugiere:

1. Realizar estudios posteriores, enfocados a detectar el nivel de satisfacción del cliente con base a la calidad en el servicio para los clientes, con el fin de conocer su percepción del servicio que se les brinda en la Escuela Secundaria General No.8.
2. Conocer las necesidades y expectativas de la sociedad.
3. Brindar el servicio de calidad en la Educación, a la población para que exista la libertad de una verdadera participación social.
4. Que los docentes deben tener eficacia y dedicación en su labor de enseñanza.
5. Evaluar al docente en su personalidad e historia académica.
6. Planear para que se inicie la calidad en la educación adecuadamente.
7. Implementar cursos de relaciones humanas en la escuela para brindar un mejor servicio a la sociedad en general.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Berry, L.LBENNEtt, D. R. Broen, C. W. (1989) Calidad del servicio una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Editorial Díaz de santos. Madrid. Edición
2. Buckener, L. M. (1988).Servicio al Cliente. Editorial McGraw Hill .México. Edición 2 (primera en español).
3. Cantú, D. H. (2001). Desarrollo de una Cultura de Calidad. Editorial McGraw Hill.México.
4. Carrasco, J. B. (1997). Hacia una Enseñanza Eficaz. Editorial RIALP S. A. Madrid. Edición 1
5. Denton D. K. (1999).Calidad en el Servicio a los Clientes. Editorial Díaz de Santos S.A. Madrid.
6. Evans, R. J. (1999). La Administración y el Control de la Calidad. Editorial INTERNATIONAL THOMSON. Edición 4
7. González, M. L. (1990). Evaluación de Programas de Escuelas de Ciencias de la Educación. Editorial ITESO. México.
8. Harrington, H. J. (1988). Como Incrementar la Calidad y Productividad en su Empresa. Editorial McGraw Hill. México. Edición 1.
9. Horovitz, J Y Jurgens P. M. (1994). La Satisfacción Total del Cliente. Edición McGraw-Hill Colombia.
- .10. ISO 9000:2000. Quality management systems –Fundamentals and vocabulary.

11. Kotler, P. (2001). Dirección de Mercadotecnia. Editorial PEARSON EDUCATION. México. Edición 1
12. Laudoyer, G. (2002). La Certificación ISO 9000 un Mundo para la Calidad. Editorial CECSA. México. Edición 6.
13. Llorens M. F. J. Y Fuentes, M del M. (2000). Calidad Total Fundamentos e implementación. Editorial Pirámide. Madrid. Edición 1.
14. Lovelock, C. (1996). Mercadotecnia de Servicios. México: Pearson Prentice Hall.
15. Müller, de la Lama, E. (1999). Cultura de Calidad del Servicio. México: Editorial Trillas.
16. Namakforoos, N. (2000). Metodología de la Investigación. Editorial Limusa. Edición 2
17. Payne, A. (1996). La Esencia de la Mercadotecnia de Servicios. México: Prentice Hall Iberoamericana, S.A.
18. Valdés, L. (1996). Conocimiento es Futuro. Editorial CONCAMIN. México. Edición 7.
19. Zeithaml, V. Parasuraman, A. Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios.
20. Sánchez M.j. (1998). Herramienta para evaluar la calidad en el servicio. Editorial Díaz de Santos. Madrid.