

## CONCLUSIONES

Las empresas que se preocupan y trabajan por brindar un servicio con calidad, consideran las expectativas del cliente, lo cual les permite incrementar la calidad en el servicio que otorgan a sus clientes externos. Desde el punto de vista conceptual, la calidad se ha enfocado desde la perspectiva del servicio al cliente, como una estrategia de gestión que se centra en la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

En la actualidad, las empresas tienen la posibilidad de mejorar el servicio que prestan a los clientes, a través del conocimiento de los modelos de calidad y de las ventajas que estos les proporcionan. Cabe destacar que la calidad al cliente se ha convertido en una importante diferenciación de una empresa a otra.

La realización de esta tesis, permitió con la ayuda de los modelos de calidad, elaborar un instrumento que ayudara a la institución en caso de aplicarlo, a saber lo que realmente opinan los clientes respecto a la calidad del servicio del DIF Estatal, utilizando la evaluación de las dimensiones del servicio. Es vital como institución conocer las expectativas y percepciones de los clientes externos, ya que con esto se pueden definir sus necesidades y deseos, pero sobre todo que la institución procure alcanzar los niveles de calidad deseados.

Fue realmente interesante elaborar un instrumento para la medición de la calidad, debido a que se le agregó un poco de creatividad de manera que se adaptara a cualquier tipo de persona que acude a solicitar un servicio sin importar nivel socio-económico o nivel de escolaridad y que además de ello se respondiera de manera sencilla las preguntas sobre los procesos cotidianos que se tienen que realizar para solicitar algún servicio, logrando así obtener la evaluación tanto de las expectativas como de las percepciones.

Medir es importante, a través de la medición podemos obtener referencias claras que podamos comunicar sin ambigüedad. Medir la calidad en el servicio es una excelente forma de conocer nuestra organización e identificar los puntos fuertes y débiles.

La experiencia obtenida durante esta investigación es enriquecedora, ya que da como resultado la adquisición de mayores conocimientos, además, este trabajo abre la oportunidad de seguir investigando y profundizar en cada una de las problemáticas que se presentan, pero sobre todo constituyen las bases fundamentales para lograr una correcta implementación de

un sistema de mejora continua y lograr la excelencia en el servicio, satisfaciendo las necesidades del cliente y superando sus expectativas.

Es por ello que se concluye que el éxito o fracaso de las empresas de las empresas depende en gran medida de su capacidad para identificar los factores que son importantes para los clientes y para vigilar que la empresa funcione de manera competitiva.