



**Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería**

**Metodología SERVQUAL aplicada al proceso de certificación en
estándares de competencia laboral de la sede de evaluación del
Sistema DIF Hidalgo**

Monografía
Para obtener el título de
Ingeniero Industrial

Presenta
Rafael Benito Chávez Calderón

Bajo la dirección del
Dr. Irving Barragán Vite

**PACHUCA HIDALGO, 12 DE NOVIEMBRE 2014
MÉXICO**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
INSTITUTO DE CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍA
DIRECCIÓN

M. en C. Julio César ~~León~~ ~~Medelgo~~
Director de Control Escolar de la
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
Presente

Por este conducto le comunico que el Jurado asignado al pasante de la Licenciatura en Ingeniería Industrial: Rafael Benito Chávez Calderón, quien presenta el trabajo de titulación "METODOLOGÍA SERVQUAL APLICADA AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN ESTÁNDARES DE COMPETENCIA LABORAL DE LA SEDE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DIF HIDALGO", después de revisar el trabajo ha decidido autorizar la impresión del mismo, hechas las correcciones que fueron acordadas.

A continuación se anotan las firmas de conformidad de los integrantes del Jurado:

PRESIDENTE:	M. en C. Marco Antonio Montaña Benítez	_____
PRIMER VOCAL:	Dr. Irving Barragán Vite	_____
SEGUNDO VOCAL:	Dr. Francisco Javier Olgún Coca	_____
TERCER VOCAL:	M. en C. José Zarco Roldán	_____
SECRETARIO:	Dr. Héctor Rivera Gómez	_____
PRIMER SUPLENTE:	M. en C. Joel Montesinos Hernández	_____
SEGUNDO SUPLENTE:	M. en E. Lidia Ramírez Quintanilla	_____

Sin otro particular, le reitero a usted la seguridad de mi atenta consideración.

Atentamente
"Amor, Orden y Progreso"
Pachuca, ~~lgo.~~ a 13 de noviembre de 2014

Dr. Orlando Ávila Pozos
Director

Resumen

El objetivo de la presente investigación consistió, en evaluar la calidad en el servicio para determinar el nivel de satisfacción del cliente en la Sede de Evaluación y Certificación del sistema DIF Hidalgo.

Para realizar esta investigación se trabajó bajo el método apoyado con dos cuestionarios basados en la herramienta SERVQUAL (Service of quality) para determinar el nivel de satisfacción de calidad en el servicio que brinda a sus usuarios.

Se realizó primeramente la adaptación de los cuestionarios a cada una de las dimensiones de calidad, que son, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Posteriormente se efectuaron las pruebas piloto, para proseguir con la aplicación de los cuestionarios ya validados por la Sede de Evaluación y Certificación, finalmente se procedió a realizar la interpretación de los resultados.

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos, observamos que es urgente tomar cartas en el asunto, pues en solo dos preguntas, nuestra calidad en el servicio rebasa las expectativas de nuestros usuarios, en nueve de ellas apenas las llegan a cubrir, en caso contrario, en 11 de las preguntas representan deficiencia en nuestro servicio. Por lo tanto, debemos de estudiar las diversas alternativas de solución.

Es imprescindible mejorar el desempeño personal, no es nada fácil la encomienda, mas sin embargo, se deberán tomar las medidas pertinentes, para lograr alcanzar día con día el mejor de los desempeños de esta Sede de Evaluación, perteneciente al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Hidalgo, para que de esta manera, se otorgue a la población vulnerable de nuestro estado, un servicio con un alto grado de calidad.

Dedicatoria

A mis padres:

Por su apoyo
incondicional que me
brindan, por estar
siempre conmigo
apoyándome en todos
mis proyectos.

A mis hijos:

Por su comprensión,
por sus palabras de
apoyo que me
brindaron, para
terminar felizmente
este trabajo.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar, al ser Supremo, único dueño de todo saber y verdad, por iluminarme durante este trabajo y por permitirme finalizarlo con éxito;

A mis queridos padres, por su esfuerzo diario, para brindarme la oportunidad de realizarme profesionalmente.

Los esfuerzos mayores, por mas individuales que parezcan, siempre están acompañados de apoyos imprescindibles para lograr concretarlos. En esta oportunidad, mi reconocimiento y agradecimiento a todos mis maestros, a mis catedráticos del diplomado, a mi asesor el Dr. Irving Vite Barragán; por su oportuna y precisa orientación para el logro del presente trabajo.

ÍNDICE

	Pág.
Introducción	xiii
Capítulo I Generalidades	
I.1 Antecedentes	1
I.2 Problemática	3
I.3 Justificación	5
I.4 Objetivo General	7
I.5 Objetivos Específicos	8
I.6 Hipótesis	8
Capítulo II Marco teórico	
II Instituciones Implicadas	9
II.I Consejo Nacional de Normalización y Certificación	9
II.I.1 Cómo funciona el CONOCER	11
II.I.2 Convocatoria para Acreditación	12
II.2 Sistema Nacional DIF	13
II.2.1 Misión del Sistema Nacional DIF	14
II.2.2 Visión del Sistema Nacional DIF	15
II.2.3 Objetivos Particulares del Sistema Nacional DIF	15
II.3 Sistema DIF Hidalgo	16
II.3.1 Misión del Sistema DIF Hidalgo	17
II.3.2 Visión del Sistema DIF Hidalgo	17
II.3.3 Política de Calidad del Sistema DIF Hidalgo	17
II.4 Sede de Evaluación del Sistema DIF Hidalgo	17
II.5 Proceso de Certificación	18
II.6 Beneficios de la certificación para la institución	19
II.7 Beneficios de la certificación para el personal	19

II.8	Estándar de competencia	19
II.9	Estándares de competencia de asistencia social	20
II.10	Características del capacitador	23
II.11	Características del evaluador	23
II.12	Coordinador de la Sede de Evaluación	23
II.13	Características de ECE / SNDIF	24
II.14	Descripción del proceso de Evaluación	24

Capítulo III El Modelo SERVQUAL

111.1	Marco de referencia	31
111.2	SERVQUAL	33
111.3	El Modelo SERVQUAL de Calidad en el Servicio como instrumento de mejora	37
111.4	Método	39
111.5	Materiales	39
111.6	Procedimiento	39

Capítulo IV Resultados y Análisis

IV.1	Identificación de los procesos de evaluación	43
IV.2	Cuestionario adaptado para los diversos procesos	44
IV.3	Aplicar prueba piloto	45
IV.4	Determinar el tamaño de la muestra	45
IV.5	Organizar la información	46
IV.6	Interpretación de resultados	47

	Conclusiones	63
	Apéndice	67
	Bibliografía	73

Introducción

La elaboración de esta monografía, nos permite visualizar claramente la calidad del servicio de atención que reciben los usuarios que solicitan la aplicación del proceso para lograr su certificación en el estándar de competencia de su interés, ante el personal que conforma la Sede de evaluación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Hidalgo.

El estudio que aquí se realiza, se basa primordialmente en la aplicación de encuestas, mediante una técnica de exploración de expectativas y percepciones que nos proporciona un alto grado de confiabilidad y con la finalidad de efectuar una mejora continua en los procesos de certificación, se implementa el modelo SERVQUAL que es la técnica seleccionada, modificada y adecuada para lograr el objetivo de medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio proporcionado.

La información obtenida de las encuestas es capturada, mediante el software de Microsoft Excel, en el cual se realizarán los cálculos y gráficas representativas de la investigación realizada.

El proyecto de certificación de las personas en estándares de competencia laboral de la Asistencia Social, es impulsado por la Secretaría de Gobierno de la Presidencia de la República, a través de la Secretaría de Educación Pública y que requiere de la imprescindible participación de dependencias gubernamentales de los tres órdenes de gobierno, como son, Federal, Estatal y Municipal.

Este trabajo se estructura de la manera siguiente:

En este capítulo encontrará la parte introductoria, de antecedentes, la problemática y justificación del presente estudio, así como los objetivos generales y particulares, por último se establece la Hipótesis correspondiente.

En el capítulo número dos encontrará el Marco Teórico, donde se realiza la descripción de las particularidades más importantes de cada uno de estos organismos. Tales como su función preponderante, su misión, su visión, objetivos generales y particulares. Así mismo, la descripción en forma general del proceso de evaluación.

Posteriormente en el capítulo número tres se observa la descripción de la metodología experimental, donde se presenta todo el material, equipo y software a utilizar, así como la descripción de la aplicación de la metodología para alcanzar los resultados esperados.

A su vez, se dan a conocer ciertos lineamientos de vital importancia, tal es el caso de saber que los procesos de certificación también están contemplando, a todas aquellas personas que laboran en Instituciones públicas y privadas, ubicadas en territorio hidalguense, así como de cualquier otro estado de la República Mexicana.

Así mismo, a personas de la sociedad civil que no pertenezcan a Institución alguna y que requieran contar con una certificación en el estándar de competencia de su interés y que le signifique un plus a su vida laboral.

Por lo tanto, el adquirir un certificado en cualquier estándar de competencia le permite adquirir un documento oficial y con validez en toda la república mexicana. Cada uno de los estándares de competencia laboral, tienen un tiempo de vigencia, lo cual provoca que la capacitación y evaluación de los trabajadores sea constante, proporcionando de esta manera un servicio de gran calidad a las personas de la comunidad, que requieran de sus servicios y apoyos.

En el capítulo número cuatro se presentan los resultados y gráficas obtenidas, conjuntamente con su análisis y correlación de los datos trabajados.

Por último se realizan las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Capítulo I

Generalidades

I.1 Antecedentes

Como una de las principales economías latinoamericanas (junto con Brasil) y con más número de tratados de libre comercio, México ha experimentado grandes cambios en materia de la capacitación en los últimos 25 años. En los '70 con una economía cerrada y escasa competencia, las compañías mexicanas no hacían demasiado esfuerzo ni tenían interés en desarrollar a sus empleados. Los ascensos eran inusuales y a menudo estaban basados en redes de contacto o en relaciones interpersonales más que en el desempeño.

Hasta ese momento la forma más usual para un nuevo empleado para aprender su trabajo era mediante el "sistema de aprendiz". En otras palabras se le asignaba un mentor (a menudo un antiguo trabajador que no tenía idea de como transmitir el conocimiento) y así trataba de "agarrar lo que podía". Otro método popular fue lo que se conoce como "Sumérgelo en el agua. Si puede nadar, sobrevivirá. Si no..."

La situación comenzó a cambiar en 1978, cuando el Presidente mexicano José López Portillo, se dio cuenta de la necesidad de incrementar el nivel de productividad industrial del país, entonces aprobó varias leyes para la legislación laboral mexicana.

Estas nuevas leyes fueron conocidas como "Ley Entrenamiento", que establecían la obligación de cada empleador mexicano de proveer entrenamiento formal y adecuado para cada uno de sus trabajadores, establecía regulaciones para las necesidades de capacitación, planes de formación anuales, certificación de instructores, etc. Con el explosivo crecimiento industrial durante los '90, durante la implementación del TLCAN (Tratado de Libre Comercio de Norte América), la necesidad de capacitación profesional se volvió obligatoria.

Muchas fábricas mexicanas empezaron el camino hacia la certificación ISO, buscando reconocimiento internacional. El aumento de la inversión extranjera en México también provocó otros tipos de entrenamiento como programas transculturales y capacitación directiva.

En el año 2006 inicio sus actividades el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) con la figura Jurídica de Fideicomiso Público Paraestatal, siendo su objeto “Auxiliar al Ejecutivo Federal a establecer un régimen de certificación aplicable en toda la República, conforme al cuál, sea posible ir acreditando conocimientos, habilidades y destrezas, independientemente de la forma en que éstos hayan sido adquiridos”.

Para ello, el CONOCER proyecta, organiza y promueve el fortalecimiento de la Certificación de la Competencia Laboral de los trabajadores, considerando que para realizar este mandato se requiere contar con Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL).

Así mismo, el CONOCER participa en el Programa Multifase de Formación de Recursos Humanos Basada en Competencias, Fase I (PROFORHCOM) como responsable del denominado Componente 2, cuyo propósito se centra en la consolidación de los Sistemas Normalizado y de Certificación de la Competencia Laboral (SNCCCL).

PROFORHCOM contempla, entre otras acciones, invitar y apoyar, con asistencia técnica y asesoría, a empresas líderes de sectores estratégicos para que desarrollen proyectos de NTCL de su interés que, una vez autorizadas por el Comité Técnico de CONOCER, sean el referente para la obtención del certificado de competencia laboral y el estándar para mejorar la competitividad laboral requerida en una economía globalizada. Este referente también será insumo para la formación en y para el trabajo.

Para desarrollar esta etapa, se contará con recursos fiscales y con financiamiento de la banca de desarrollo, como es el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Las empresas del Sector laboral están siendo invitadas a integrar un Proyecto Sectorial a fin de establecer y desarrollar, durante los próximos tres años, un programa de Normalización-Certificación, Capacitación y de Gestión de Recursos Humanos basada en competencias. Las empresas participantes podrán acreditarse como Centro de Evaluación, a fin de facilitar los procesos de evaluación de sus trabajadores (o de trabajadores del sector) en las NTCL de su interés.

I.2 Problemática

El sistema de aprendices tuvo una larga vigencia histórica; sin embargo, con el progreso industrial este sistema paulatinamente dejó de satisfacer los requerimientos de recursos humanos que tuviesen los conocimientos y las habilidades necesarias para los nuevos procesos productivos, cada vez más complejos. Más tarde, con el desarrollo y perfeccionamiento tecnológico, se vio la necesidad de reemplazar el de aprendices por un sistema capaz de satisfacer la mayor demanda de recursos humanos calificados.

A partir de entonces, la capacitación para el trabajo adquiere un carácter más formal y complejo. Antes que nada la capacitación en nuestro país tiene su propio origen y evolución su historia, surge desde la época primitiva hasta nuestros días. Hoy gracias a instituciones de Gobierno y el compromiso que sustentan las empresas se ha creado un proceso y procedimientos básicos para que cada trabajador trabaje de manera efectiva, productiva y sobre todo que logre alcanzar y explotar sus habilidades antes desconocidas.

Tenemos en nuestro país una institución que vigila no solo el proceso de ver cuanta plantilla puede contratar cada empresa, sino además ver que cuente con un entrenamiento adecuado para realizar sus actividades laborales dirigidas al

puesto a ocupar y al área específica en donde realizará sus funciones, nos referimos a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Desde 1981 esta Secretaría documenta un manual narrativo que explica que la capacitación no es una moda nueva, sino que desde la época Colonial ya se registraban documentos de esta área, y en épocas mucho más primitivas los instructores eran las personas encargadas de capacitar a cada trabajador y esto porque con el paso del tiempo aprendieron a desarrollar su aprendizaje (habilidades), para dirigir a su gente. Un ejemplo sería oficios de Guerreros y Sacerdotes.

Hubo un hecho relevante en el sistema educativo que el gobierno federal impulsa, es la creación de secundarias técnicas, centros de capacitación para el trabajo agropecuario o industrial, de adiestramiento rápido de la mano de obra, centro nacional de productividad y el CONALEP esto con el fin de que los interesados sean mejor entrenados para realizar en el futuro un trabajo eficaz y productivo, pero en la realidad esto no funcionó como se planteó y las empresas tuvieron que capacitar a este grupo de personas, antes de verlas ya trabajando.

En el año 1971 la propia Secretaría realiza acciones para garantizar y supervisar formalmente a todas las empresas la formación profesional de sus trabajadores, y se crea un departamento de Vigilancia de la Capacitación del Trabajador, supervisada por la Dirección General del Trabajo.

Para enfrentar con éxito los desafíos de los mercados cada vez más globalizados, México requiere de empresarios, trabajadores, docentes y servidores públicos más competentes. El Sistema Nacional de Competencias facilita los mecanismos para que las organizaciones e instituciones públicas y privadas, cuenten con personas más competentes.

En lo que concierne a la Sede de Evaluación perteneciente al Sistema para el Desarrollo Integral la Familia en el Estado de Hidalgo, y que fue creada el 8 de

agosto de 2013, se han recibido algunas quejas por parte de los usuarios tres de las cuales se mencionan a continuación:

1. Los lugares en los que se imparte la capacitación no son del todo idóneas para tal actividad.
2. Que el personal de la Sede de evaluación no les solventan las dudas que llegan a tener.
3. Por último han reportado que el personal de la Sede de Evaluación es déspota y altanero, en variadas ocasiones.

I.3 Justificación

Con la firme convicción de mejorar en estos aspectos que representan un foco de atención para nuestras acciones, nos hemos dado a la tarea de buscar la mejor metodología que nos indique realmente como es que estamos trabajando, donde se esta fallando, para realizar acciones que contrarresten nuestra problemática y que además nos ayuden a elevar la calidad en el servicio.

Derivado de la detección de nuestra problemática, se ha determinado llevar acabo la aplicación del modelo SERVQUAL, siendo esto de suma importancia para el Sistema DIF Hidalgo, ya que nos permitirá, tomar acciones ante la problemática existente en la Sede de Evaluación, y aplicar las alternativas de solución pertinentes, buscando con ahínco, día a día aumentar la calidad en nuestros servicios, para que de esta manera, nuestros usuarios logren Certificarse en el Estándar de Competencia de su interés, y que estos a su vez, proporcionen sus servicios con la mas alta calidad a los habitantes más vulnerables, a la población que requiere de un apoyo con un alto grado de calidad y calidez.

Por lo que el proceso de Evaluación y Certificación en un Estándar de Competencia Laboral es muy relevante, debido a que dicho proceso consta de diversas acciones, tales como:

- Capacitación presencial.
- Capacitación en línea.
- Diagnóstico.
- Plan de evaluación.
- Recopilación de evidencias.

De tal manera, que todos los elementos antes mencionados coadyuvan a que las personas que ejecutan el Proceso de Certificación, son capacitadas de la mejor manera posible, y la recopilación de evidencias, es la demostración de sus conocimientos y desempeños, de manera real, siendo evaluado por una persona preparada y certificada como evaluadora, mediante el Estándar de Competencia para tal fin, y cuyos atributos y requisitos fundamentales son los siguientes:

1. Experiencia.

Contar con un cúmulo de habilidades y destrezas para identificar los elementos críticos de la evaluación y confirmar su validez, autenticidad y suficiencia de las evidencias presentadas. Para esto es fundamental que tenga experiencia en la función a evaluar.

2. Observación.

Poseer la capacidad para identificar y diferenciar la realidad de la percepción; cumple con este atributo en la medida que utiliza diversas técnicas de observación y detecta el cumplimiento e incumplimiento de lo definido en el estándar de competencia, así como las fortalezas y áreas de mejora del candidato.

3. Profesionalismo.

Demostrar la calidad en la ejecución de sus funciones y en la presentación de sus productos. Implica presentar los informes de

evaluación con el rigor metodológico y la ética profesional requeridos para el cumplimiento de la responsabilidad asumida ante el CONOCER.

4. Capacidad de síntesis.

Resumir, describir y documentar los resultados críticos del proceso de evaluación.

5. Comunicación.

Para retroalimentar de manera afectiva al candidato mediante un lenguaje verbal claro, directo, sincero y cordial. Saber comunicar implica, respetar las intervenciones y escuchar atentamente a la persona así como, combinar distintas formas de expresión para que el candidato pueda comprender el significado de los mensajes.

6. Empatía.

El evaluador debe ser capaz de comprender los sentidos, intenciones y significados con los que otros desarrollan sus actividades. Involucra la aptitud para considerar la existencia de diferencias en las formas de realizar el trabajo y la validez de las mismas. Trasciende la sola comprensión de lo que la otra persona siente o expresa, atañe considerar la situación y contexto del otro al momento de emitir un juicio o brindar retroalimentación.

Todas estas características del evaluador se transfieren a la más elevada exigencia en el proceso de evaluación, con la finalidad de que la persona que alcance la certificación será porque esta al ciento por ciento preparada, para ofrecer apoyos y servicios con la mas alta calidad, a las personas que así lo requieran.

I.4 Objetivo general

Evaluar la satisfacción de los usuarios internos en procesos de certificación en estándares de competencia laboral de la Asistencia Social, mediante el modelo de encuestas SERVQUAL.

I.5 Objetivos específicos

- Generar y aplicar la encuesta, con base en el modelo SERVQUAL.
- Capturar, procesar y graficar la información, mediante el software previamente establecido.
- Validar e interpretar los resultados, arrojados por el estudio realizado.

I.6 Hipótesis

El método de encuesta SERVQUAL permite obtener una medición clara de la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios cuando son atendidos por personal de la Sede de Evaluación y Certificación.

Capítulo II

Marco teórico

II. Instituciones Implicadas

En la Figura No. 1 se visualizan las instituciones que desempeñan un papel muy importante para el desarrollo de los procesos de Certificación de las Personas que prestan sus servicios de Asistencia Social.



Figura No. 1 Instituciones participantes

II.1 Consejo Nacional de Normalización y Certificación

El Sistema Nacional Competencias, promovido por el CONOCER, es un Instrumento del Gobierno Federal que contribuye a la competitividad económica, al desarrollo educativo y al progreso social de México, con base en el fortalecimiento de las competencias de las personas.

El Sistema Nacional de Competencias está integrado por tres niveles:

- a) Nivel estructural.
- b) Nivel estratégico.
- c) Nivel operativo.

Los cuales se describen a continuación.

- a) Nivel estructural.

Al que pertenece el CONOCER y su órgano de Gobierno tripartita en donde participan líderes de los trabajadores, representantes de los empresarios y funcionarios de diversas Secretarías de Estado, todos ellos expertos el tema a tratar.

Sector Laboral – Tres consejeros propietarios

- Congreso del Trabajo.
- Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos.
- Confederación de Trabajadores de México.

Sector Empresarial – Tres consejeros propietarios

- Consejo Coordinador Empresarial.
- Confederación Patronal de la República Mexicana.
- Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos mexicanos.

Sector Gobierno – Seis consejeros propietarios

- Secretaría de Educación Pública
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- Secretaría de Economía

- Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca
- Secretaría de Turismo
- Secretaría de Energía
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público

b) Nivel estratégico.

Integrado por los Comités de Gestión por Competencias quienes definen los estándares de competencia de las personas y las soluciones de evaluación y certificación. En estos Comités participan los líderes de los empresarios y de los trabajadores de los diversos sectores productivos del país.

c) Nivel operativo.

Donde se realizan los procesos de Evaluación con base en portafolios de evidencias y los procesos de certificación de las competencias de las personas. En este nivel participa la red CONOCER de prestadores de servicios integrada por las Entidades de Evaluación y Certificación, los Organismos Certificadores, los Centros de Evaluación y los Evaluadores Independientes, quienes operan manteniendo una filosofía de excelencia en el servicio a usuarios.

II.1.1 Como funciona el conocer.

En el inicio de la cadena del valor del Sistema Nacional de Competencias, se encuentran los Comités de Gestión por Competencias, quienes son la pieza fundamental para orientar el desarrollo de Estándares de Competencia relevantes para sus sectores. Estos Comités se apoyan en grupos técnicos de expertos, para la elaboración de los Estándares de Competencia.

Una vez desarrollados los Estándares de Competencia, éstos se inscriben en el Registro Nacional de Estándares de Competencia del CONOCER y quedan disponibles para que los sectores puedan utilizarlos como referente en los procesos de evaluación y certificación de las personas.

Los Comités de Gestión por Competencias tienen la responsabilidad de proponer y definir qué organizaciones y/o instituciones deben llevar a cabo los procesos de evaluación y certificación de las personas con base en los Estándares de Competencia desarrollados.

Los Estándares de Competencia desarrollados, también son insumo para que las instituciones educativas desarrollen programas curriculares alineados a los requerimientos de los sectores productivos, social, educativo y de gobierno.

La definición de las soluciones de evaluación y certificación, es de gran relevancia para los Comités de Gestión por Competencias y para el sector en particular, pues de ello depende en gran parte la credibilidad de las certificaciones dentro del mercado.

Las soluciones de evaluación y certificación pueden estar integradas por los propios gremios empresariales o de trabajadores, también lo pueden ser instituciones educativas de gran prestigio y alcance nacional, o bien organizaciones privadas que cumplan con las características establecidas en las Reglas de Operación del CONOCER.

II.1.2 Convocatoria para acreditación

El día 4 de octubre de 2012, es publicada en el Diario Oficial de la Federación, (Primera sección) página 63 la Convocatoria para la acreditación de Conocimientos, Habilidades o Destrezas, con base en el régimen de Certificación referido a la formación para el trabajo, y que en su primera parte dice:

La Secretaría de Educación Pública, por conducto de la Dirección de Acreditación, incorporación y Revalidación, con fundamento en los artículos 38, fracción XXXI de la ley Orgánica de la administración Pública Federal; 12 fracciones IX, 43, 44, 45, 60 y 62 de la Ley General de Educación; 41, fracción III del Reglamento interior de la Secretaría de Educación Pública, y Título Tercero, Capítulos III, IV, V, y VI de acuerdo número 286 por el que se establecen los lineamientos que determinan las normas y criterios generales a que se ajustarán la revalidación de estudios realizados en el extranjero y la equivalencia de estudios, así como los procedimientos por medio de los cuales se acreditarán los conocimientos correspondientes a niveles educativos o grados escolares, adquiridos en forma autodidacta, a través de la experiencia laboral o con base en el régimen de certificación referido a la formación para el trabajo, reformado mediante Acuerdos números 328 y 378, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de octubre de 2000, 30 de julio de 2003 y 24 de febrero de 2006, respectivamente.

II.2 Sistema Nacional DIF

El DIF tiene como antecedente más remoto a la “gota de leche”, Institución del sector social creada en 1929 con el fin de obtener leche y desayunos escolares a los niños desamparados de la capital del País y mas tarde, daría lugar a la Asociación Nacional de protección a la Infancia, organismo gubernamental encargado de ampliar los programas de alimentación y atención a niños huérfanos y abandonados.

Se crearon varias asociaciones como el Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI) fundado en 1961, cuya función era el impartir desayunos escolares y otros servicios, después surgió en el año de 1968 el Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez con el fin primordial de contribuir a resolver los problemas originados por el abandono y la explotación de menores.

Todo desempeño que tuvo el Instituto Mexicano de Prevención Infantil (IMPI) durante 14 años hasta el año 1975, fue de gran ayuda para que después se convirtiera en el INPI creado para promover el desarrollo de la familia y comunidad.

Fusionándose de esta manera el IMPI con el IMAN permitió la constitución del Sistema Nacional para el desarrollo Integral de la familia (DIF), decretándose el 13 de enero de 1977 con el propósito de reunir en un solo organismo la responsabilidad de coordinar los programas gubernamentales de asistencia social y en general las medidas a favor del bienestar de las familias mexicanas.

El DIF Nacional es un organismo central que de acuerdo a la ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social debe coordinar las actividades de la materia. Se encuentra integrado por 32 sistemas estatales DIF y los sistemas municipales DIF (alrededor de 1500 de los 2,414 municipios mexicanos). Siendo un organismo público, descentralizado, con responsabilidad jurídica y patrimonio propio.

Como órganos superiores se tiene al Patronato integrado por 11 miembros designados por el Presidente de la República, la H. Junta de Gobierno conformada por funcionarios públicos del más alto nivel, los titulares de las secretarías de Salud y por la Dirección general, en donde el Presidente de la República designa este puesto (informes y estados financieros).

Otros datos que se tienen del DIF Nacional Que también serán los mismos para todas las dependencias DIF de todos los Estados de la República son: la visión, misión y los objetivos de dicha Institución no lucrativa.

II.2.1 Misión del Sistema DIF Nacional

Coordinar el Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada, promover la prestación y profesionalización de los servicios en la materia,

establecer prioridades y la concurrencia de acciones entre los diferentes órdenes de gobierno, los sectores social y privado, para la promoción, prevención y protección de los servicios asistenciales estudiando las causas y efectos de los problemas prioritarios de la asistencia social, para crear soluciones orientadas a modificar y mejorar la calidad de vida que enfrenta la población, que por alguna circunstancia social, jurídica o física se ven impedidos para su desarrollo.

II.2.2 Visión del Sistema DIF Nacional

Ser una renovada organización que permita a nuestra Institución mediante procesos y sistemas administrativos ágiles, fortalecer la concertación de acciones, el diseño de programas y la aplicación de las políticas públicas, para dar respuesta oportuna a las necesidades y demandas que en materia de asistencia social, presentan las personas y grupos sociales que más lo necesitan, con la perspectiva de multiplicar, sumar programas y recursos orientados al desarrollo integral de la familia, al respeto de los derechos de la infancia y la adolescencia, de los adultos mayores, así como de la población que sufre algún tipo de discapacidad.

II.2.3 Objetivos particulares del Sistema DIF Nacional

- Coordinar el Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada para brindar servicios en la materia por medio de programas, lineamientos y mecanismos de seguimiento y operación.
- Fortalecer e impulsar el desarrollo integral de la familia, a través de la promoción y aplicación de políticas públicas, programas y acciones.
- Promover la igualdad de oportunidades para el desarrollo de la persona, la familia y la comunidad, en situación de riesgo o vulnerabilidad social.

- Prevenir los riesgos y la vulnerabilidad social con la participación corresponsable del individuo, la familia y la comunidad, bajo el principio del desarrollo humano sustentable.
- Profesionalizar los servicios de asistencia social mediante el diseño y la aplicación de modelos de atención, criterios normativos de calidad, competencias laborales, investigaciones y sistemas de información.
- Difundir y promover el respeto a los derechos de la infancia en coordinación con organismos internacionales, gobiernos, iniciativa privada y organizaciones de la sociedad civil.

II.3 Sistema DIF Hidalgo

El Sistema DIF Hidalgo es un organismo descentralizado de la administración pública del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, tiene como objetivos la promoción de la asistencia social, la prestación de servicios asistenciales y la promoción de la interrelación sistemática de acciones que en materia asistencial llevan a cabo las instituciones públicas.

El Sistema DIF continuamente evoluciona, estableciendo modelos de atención que respondan a las demandas de una sociedad en constante cambio para enfrentar el reto de los fenómenos sociales que provocan un impacto negativo en la población, tales como violencia intrafamiliar, adicciones, desnutrición, desintegración familiar, pobreza extrema y marginación entre otros. Con un enfoque de protección a la infancia, prevención contra la violencia intrafamiliar, equidad de género rescate de valores y protección y atención a las personas con discapacidad orienta sus programas bajo el contexto de su misión y visión que a continuación se mencionan.

II.3.1 Misión del Sistema DIF Hidalgo

Contribuir a la mejora de la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad, mediante la implementación de políticas, programas y proyectos de asistencia social que incrementen sus capacidades y que les permitan alcanzar un desarrollo humano.

II.3.2 Visión del Sistema DIF Hidalgo

Ser una institución modelo de asistencia social, comprometida con la sociedad hidalguense, regida por valores universales que propicie, de manera corresponsable, el desarrollo humano y social de los grupos vulnerables de la entidad, con una filosofía de mejora continua.

II.3.3 Política de calidad del Sistema DIF Hidalgo

El sistema DIF Hidalgo, se compromete a encaminar en el mejoramiento de la calidad de vida de los hidalguenses, mediante políticas y programas que potencialicen el desarrollo del ser humano, dando el valor a la familia, para lo cual implementamos un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001-2008, que busca el cumplimiento de los requisitos legales establecidos para el servicio ofrecido, la innovación, el desarrollo de nuestro personal, el respeto al medio ambiente y la mejora continua de nuestros procesos, guiados por criterios éticos, para contribuir a satisfacer las necesidades de los Hidalguenses.

II.4 Sede de Evaluación del Sistema DIF Hidalgo

La estructura orgánica de la Sede de Evaluación de esta Institución, actualmente está conformada como lo muestra la Figura No. 2.

Así mismo, se describen los conceptos más relevantes de la Sede de Evaluación.

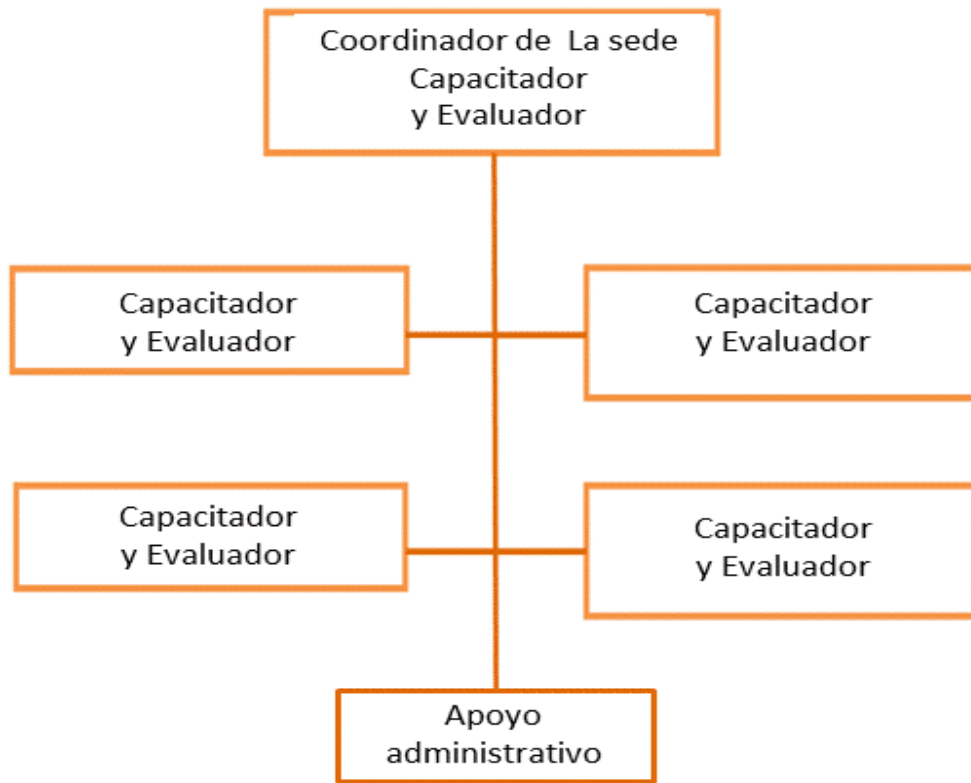


Figura No. 2 Infraestructura orgánica

II.5 Proceso de certificación

La competencia laboral es el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que requiere una persona para realizar una función determinada.

La Certificación de competencias es reconocer con un documento oficial en toda la república mexicana, los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas, independientemente de la manera en que los hayan adquirido. Demostrada a través de un proceso de evaluación realizado con base en un estándar de competencia.

II.6 Beneficios de la certificación para la institución

- Contar con personas trabajadoras que cuenten con capacitación y evaluación que permiten validar la experiencia basada en una realidad laboral.
- Tener mayor calidad en la Asistencia Social, al contar con personal competente.
- Mejorar el impacto de los programas al contar con personal certificado.

II.7 Beneficios de la certificación para el personal

- Desarrollo y mejora de habilidades, conocimientos y actitudes.
- Crecimiento personal y profesional al contar con un reconocimiento oficial.
- Incremento de seguridad al sentirse hábil y capaz para desempeñarse.
- Su desempeño cumple con niveles de calidad requeridos por el mercado de trabajo.
- Satisfacción y motivación con el trabajo realizado.

II.8 Estándar de competencia

Es un Documento oficial aplicable en toda la república mexicana que servirá como referente para evaluar y certificar la competencia de las personas.

Y que describirá en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la ley general de educación, y que requiere una persona para realizar actividades en el mercado de trabajo con un alto nivel de desempeño.

II.9 Estándares de competencia de Asistencia Social

El CONOCER conjuntamente con el Sistema DIF Nacional ha dado a conocer por medio del Diario oficial de la Federación 11 Estándares de Competencia laboral en la Asistencia Social y que a groso modo se mencionan en la Tabla No. 1

Tabla No. 1 Estándares de Competencia Laboral de la Asistencia Social

Nombre del Estándar	Descripción
EC0014 Supervisión de establecimientos / espacios de atención infantil	Estándar de Competencia para personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para organizar las visitas de inspección a las instalaciones y equipos de establecimientos y/o espacios de atención infantil, además de vigilar constantemente las instalaciones, equipos y al personal de estos centros.
EC0025 Promoción de Servicios de Asistencia Social	Estándar de Competencia enfocado a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para planear acciones que promuevan los servicios de asistencia social, organizar grupos de trabajo en una comunidad para apoyar su desarrollo y evaluar los resultados de estos servicios de acuerdo al plan de trabajo correspondiente.
EC0026 “Atención de personas adultas mayores”.	Estándar de Competencia dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para realizar el cuidado de personas adultas mayores, en lugares especializados o en su domicilio; desde elaborar el plan de atención a utilizar, hasta atender sus necesidades, actividades cotidianas y estado de salud.

Tabla No. 1 Estándares de Competencia Laboral de la Asistencia Social
(Continuación)

Nombre del Estándar	Descripción
<p>EC0027 “Cuidado de niñas, niños y adolescentes en casas hogares, albergues e internados”.</p>	<p>Estándar de Competencia orientado a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para atender a niños, niñas y jóvenes en casas hogar, albergues e internados; desde la vigilancia de sus actividades personales, sociales y educativas, hasta la limpieza de los espacios utilizados por éstos.</p>
<p>EC0028 “Prestación de Servicios de Orientación para la integración familiar a nivel preventivo”.</p>	<p>Estándar de Competencia enfocado a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes relacionadas con la planeación y promoción de los servicios relacionados con la integración familiar, además de programar actividades y conducir reuniones grupales para ayudar en la identificación de la problemática familiar y proponer alternativas para prevenir y atender el surgimiento de algún conflicto.</p>
<p>EC0049 “Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico”.</p>	<p>Estándar de Competencia orientado a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para elaborar cursos de capacitación presenciales de acuerdo a las necesidades de los clientes, incluyendo la elaboración de los instrumentos de evaluación y el desarrollo del material didáctico necesario.</p>

Tabla No. 1 Estándares de Competencia Laboral de la Asistencia Social (Continuación)

Nombre del Estándar	Descripción
<p>EC0217 “Impartición de cursos de formación del capital humano presencial y grupal”.</p>	<p>Estándar de Competencia dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para desempeñarse como instructores de cursos de formación de manera presencial / grupal, con funciones que van desde planear y preparar el curso, conducir la sesión empleando técnicas instruccionales y grupales que faciliten el proceso de aprendizaje, hasta evaluar el aprendizaje antes, durante y al final del curso.</p>
<p>EC0334 "Preparación de alimentos para la población sujeta de asistencia social".</p>	<p>Estándar de Competencia orientado a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para desempeñarse como cocineros, cuidadores de niños, personas con discapacidad y ancianos; cuyas competencias incluyen preparar alimentos aplicando prácticas de higiene, considerando los grupos de alimentos y las características de la población sujeta de asistencia social que se atiende.</p>
<p>EC0335 “Prestación de Servicios de Educación Inicial”.</p>	<p>Estándar de Competencia orientado a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para desempeñarse como educador comunitario, agente y/o promotor educativo, a favor del desarrollo integral de las niñas y los niños de cero a tres años 11 meses, a través de la planeación, desarrollo y evaluación de actividades de educación inicial.</p>
<p>EC0435 “Prestación de Servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral de las niñas y los niños en Centros de Atención Infantil”.</p>	<p>Estándar de Competencia enfocado a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para desempeñarse en centro de atención infantil, atendiendo y cuidando a niñas y niños de edad lactante, maternal y preescolar, considerando la preparación de las áreas donde se llevarán a cabo las actividades, asistiendo en higiene, arreglo personal, cambio de pañal, alimentación y sueño/descanso, en general en su desarrollo integral.</p>

II.10 Características del capacitador

- Debe estar certificado en los Estándares de Competencia en los que va a capacitar.
- Se recomienda que esté Certificado en el EC0217 Impartición de cursos de formación del capital humano presencial y grupal.
- No tiene límite de Estándares de Competencia en los que puede capacitar.
- Si es también evaluador, no puede evaluar a los que capacita.

II.11 Características del evaluador

- Debe estar certificado en los Estándares de Competencia en los que se va a evaluar.
- Debe estar certificado en el EC0076 Evaluación de la competencia de candidatos con base en los Estándares de Competencia.
- Sólo puede evaluar en 4 Estándares de Competencia diferentes.
- Si es también capacitador, no puede evaluar a los que capacita.

II.12 Coordinador de la Sede de Evaluación

- Coordinador envía a la Entidad de Certificación y Evaluación del SNDIF los Programas de evaluación.
- Capacitador lleva a cabo la alineación a los Estándares de Competencia en el que se evaluarán los candidatos.

- Evaluador lleva a cabo el proceso de evaluación de los Estándares de Competencia correspondiente.
- Coordinador tramita certificados ante el CONOCER.

II.13 Entidad de Certificación y Evaluación. ECE SNDIF

- Autoriza los Programas de Evaluación.
- Realiza Verificaciones Presenciales.
- Verifica el 100% de los Portafolios de Evidencias.
- Dictamina los Procesos de Evaluación.

II.14 Descripción del proceso de evaluación

A continuación y en base a la Figura No. 3, “denominada Esquematización de acciones institucionales a desarrollar en los Procesos de Evaluación”, se pueden observar, a groso modo, las acciones mas importantes a seguir por cada una de estas instituciones involucradas en el proceso de Certificación a las personas.

Así mismo, se observa que los usuarios definidos están focalizados en los 3 órdenes de gobierno, Federal, Estatal y Municipal.

- Gobierno Federal.- Sistema DIF Nacional.
- Gobierno Estatal.- Para el Estado de Hidalgo, Sistema DIF Estatal.
- Gobierno Municipal.- Los 84 Municipios del Estado de Hidalgo.

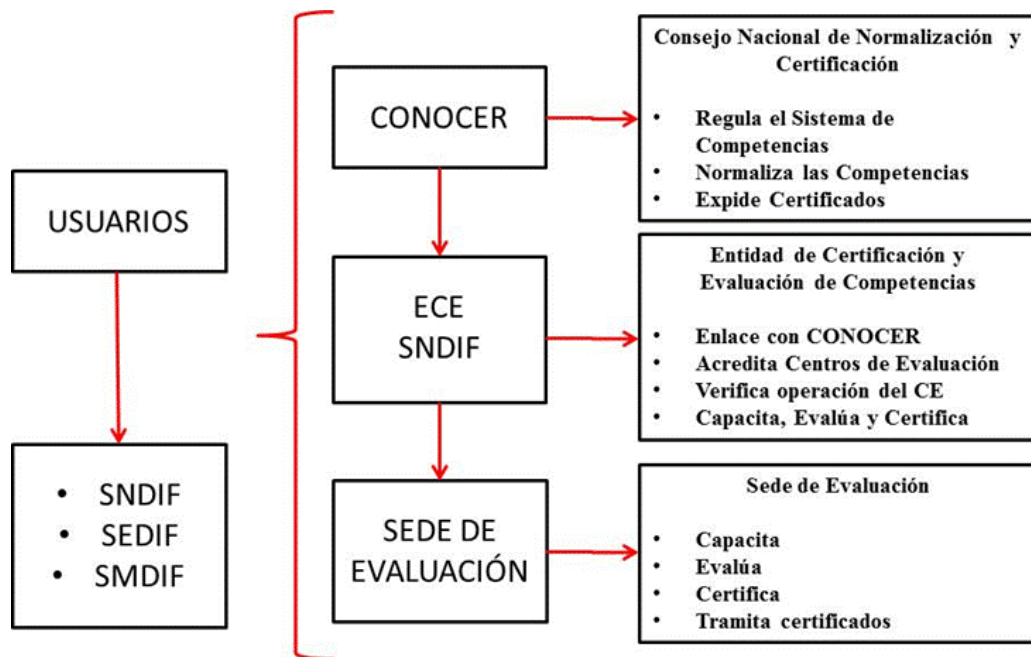


Figura. No. 3 Esquematización de acciones institucionales a desarrollar en los Procesos de Evaluación.

La Sede de Evaluación se ha dado a la tarea de promocionar el proceso de Evaluación para el personal del Sistema DIF Hidalgo, tanto de las instalaciones centrales como de las descentralizadas como son:

- Casa Cuna.
- Casa de la Niña.
- Casa del Niño.
- Casa de la Tercera Edad.
- Centros de Atención Infantil Comunitario.
- Así como a los 84 Sistemas DIF Municipales.

Los procedimientos de Certificación en cualquier Estándar de Competencia se manifiestan en la Figura No. 4 “Diagrama de flujo de procedimientos”, en su primera fase, y en la Figura No. 5 “Diagrama de flujo de procedimientos” en su segunda fase. Y que deben efectuarse en todos los procesos de Evaluación-Certificación, cualesquiera que sea el estándar de Competencia laboral, a evaluar.

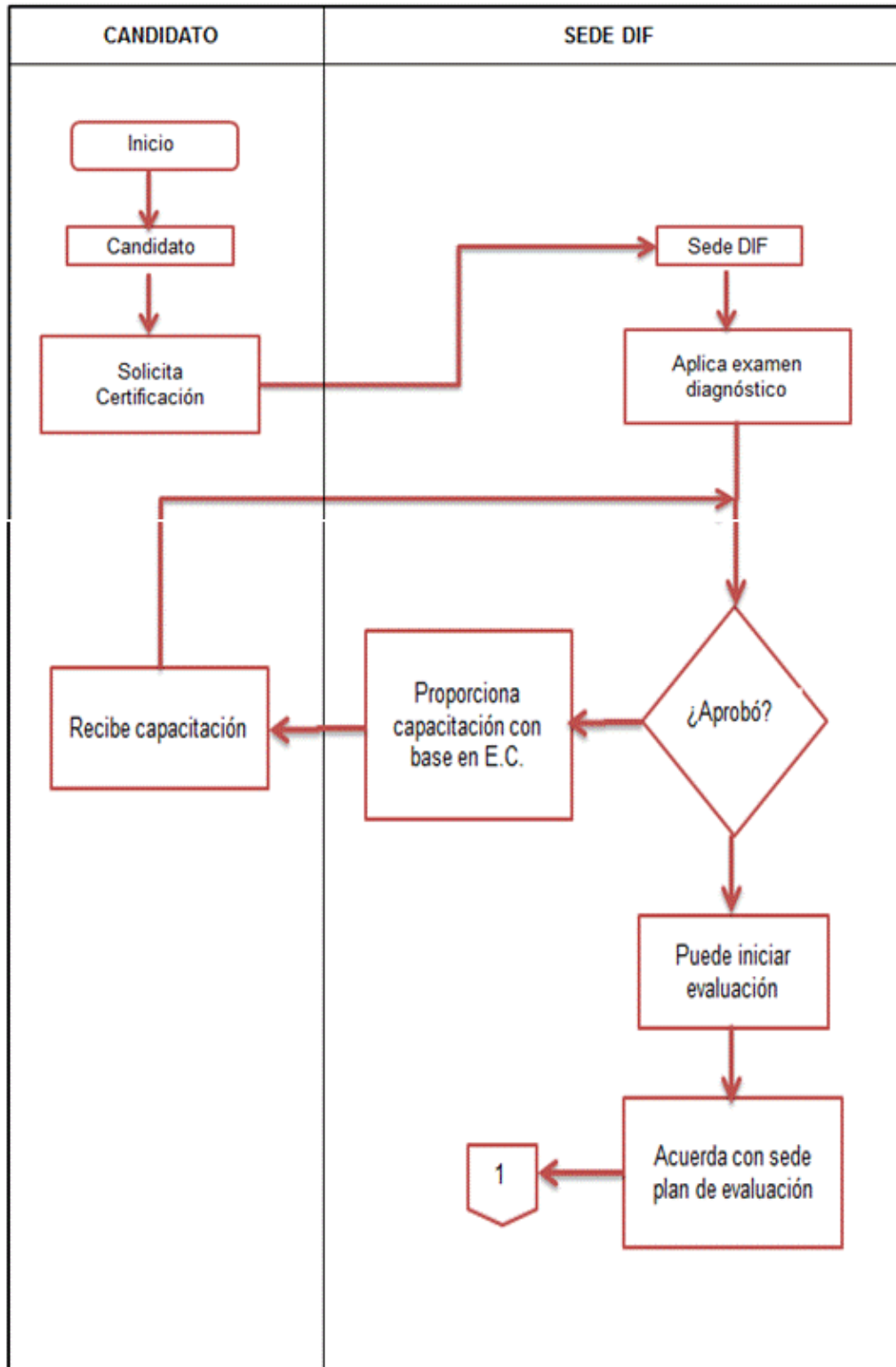


Figura No. 4 Diagrama de flujo de procedimientos del proceso de evaluación.
(Primera fase)

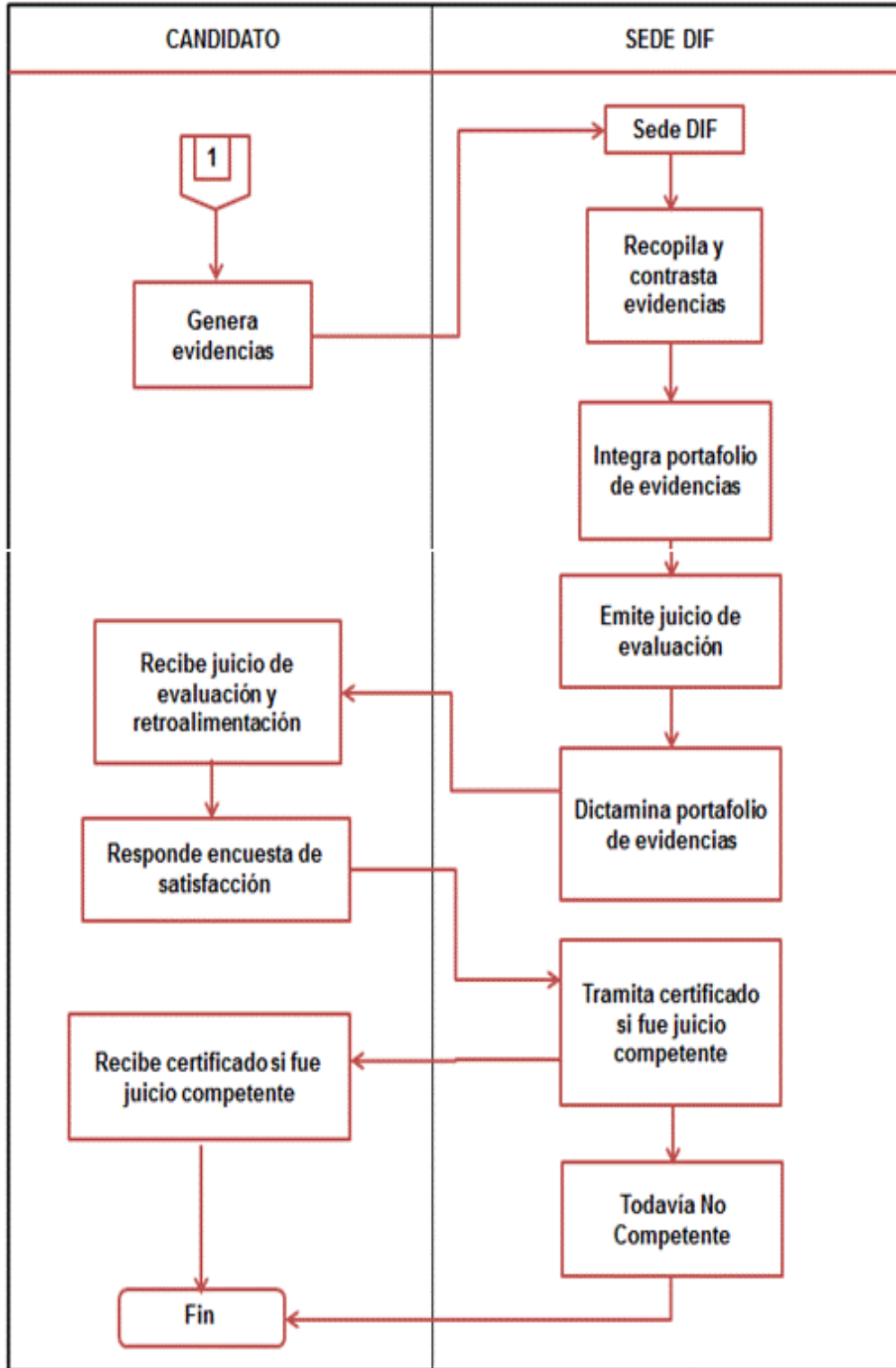


Figura No. 5 Diagrama de flujo de procedimientos del proceso de evaluación.
(Segunda fase)

El proceso de Evaluación se inicia cuando un usuario (candidato a ser evaluado) solicita ser evaluado y certificado en el Estándar de competencia de su interés.

El evaluador aplica un examen diagnóstico, si la calificación del candidato es menor al 80% se le invita a que asista a un curso de capacitación, y se procede a aplicar nuevamente el examen diagnóstico, este proceso será reincidente hasta el momento en que su resultado sea igual o mayor al 80%.

Siendo el examen diagnóstico aprobado se procede a acordar el plan de evaluación, donde el evaluador le manifiesta al candidato como deberá presentar sus evidencias, indicándole como los tipos de evaluación a realizar y le describe los productos a entregar previo al inicio de evaluación.

Posteriormente el candidato generará sus desempeños a ser evaluados mediante el instrumento de evaluación manipulado por el evaluador, siendo las evidencias a recopilar, las mencionadas en la Figura No. 6.



Fig. No. 6 Evidencias a considerar en una evaluación

Al término de la recopilación de evidencias el evaluador realizará la suma de los reactivos y emite el juicio de competencia.

Si el juicio de competencia es Competente se procede a integrar el portafolio de evidencias y es enviado a la ECE/SNDIF (Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema DIF Nacional), dicha Entidad Certificadora convoca a Grupo de dictamen para la revisión del portafolio de evidencias y declararlo Procedente o No Procedente.

Si es procedente, hace la petición a CONOCER para que extienda el Certificado correspondiente. Si es el caso contrario, es decir, que el portafolio de evidencias sea No Procedente, tendrá 21 días hábiles para volver a repetir el proceso.

Si el resultado de la evaluación es Todavía No Competente se procede a abrir otro proceso de Certificación.

Capítulo III

El modelo SERVQUAL

III.1 Marco de referencia

Ante la creciente importancia que ha adquirido la calidad en estos últimos años, existe el pensamiento que si se trataba de un concepto novedoso para la dirección de las empresas o era algo que había surgido con anterioridad. Aunque para tratar calidad como una filosofía de gestión bastaría con hacer referencia a las últimas tres décadas, un concepto que viene desde hace tiempo.

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.

En la era industrial se pasó de la producción en taller a la fábrica con un sistema de producción en masa. Esta innovación del proceso de producción provocó cambios en la organización que implicó la necesidad de formular procedimientos específicos para atender a la calidad de los productos fabricados de forma masiva. Estos procedimientos han ido evolucionando en forma que el concepto de calidad se ha visto afectado por ello y solo recientemente ha surgido como una función de la dirección. La calidad ha ido evolucionando en cuatro etapas dentro de la época industrial, primeramente la calidad mediante inspección seguido por control estadístico de calidad posteriormente el aseguramiento de la calidad y por último la calidad como estrategia competitiva.

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”. (Llorens y Fuentes, 2000).

Un servicio de calidad no es solamente “ajustarse a las especificaciones”, sino más bien ajustarse a las expectativas del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y segunda perspectiva.

Las instituciones de servicio que se equivocan con los clientes independientemente de lo rápidamente que se realicen no están dando un servicio de calidad. (Berry, Bennett y Brown 1989).

Según Cantú (2001), un servicio es una actividad o un conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o una necesidad. Dada la naturaleza de los servicios, el cliente los juzga a través de lo que percibe y cómo lo percibe.

Tanto Müller (1999), Payne (1996), Evans y Lindsay (2000) definen el servicio como un acto social que ocurre en contacto directo entre el cliente y representantes de la empresa de servicio.

Entonces solo el cliente puede apreciar la calidad del servicio, porque la calidad como la belleza, está en el ojo del observador. Berry et al (1989) dice que Tom Peters establece: “el cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quién paga la tarifa o no por una razón o serie de razones que él o ella determinan. No hay debate. No hay discusión.

Para Cantú (2001) la satisfacción del cliente es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona la compañía se buscan evidencias sobre los parámetros claves que utiliza la

empresa para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia. Por otra parte la norma ISO 9000:2000 define satisfacción del cliente como la percepción del mismo sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Por lo tanto las empresas excelentes deben medir su desempeño de los competidores, así como de las mejores empresas que utilicen procesos productivos y/o administrativos similares, estableciendo lo que percibe el cliente respecto a sus productos y/servicios y si realmente están satisfechos o no.

Las empresas que sí se concentran en la satisfacción de los clientes son aquellas que han definido la calidad de forma operativa, algunas de las técnicas para la satisfacción del cliente son sutiles, y otras son evidentes. Algunas implican un compromiso en tiempo de gestión, mientras otras se concentran en una extensa supervisión de las necesidades y actitudes de los cliente (Denton, 1999).

III.2 SERVQUAL

Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, surgieron herramientas para medir la calidad en el servicio y así conocer el nivel de satisfacción de los mismos; tal como el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, (Figura No. 8), fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), 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: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio.

El modelo SERVQUAL de Calidad en el 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.

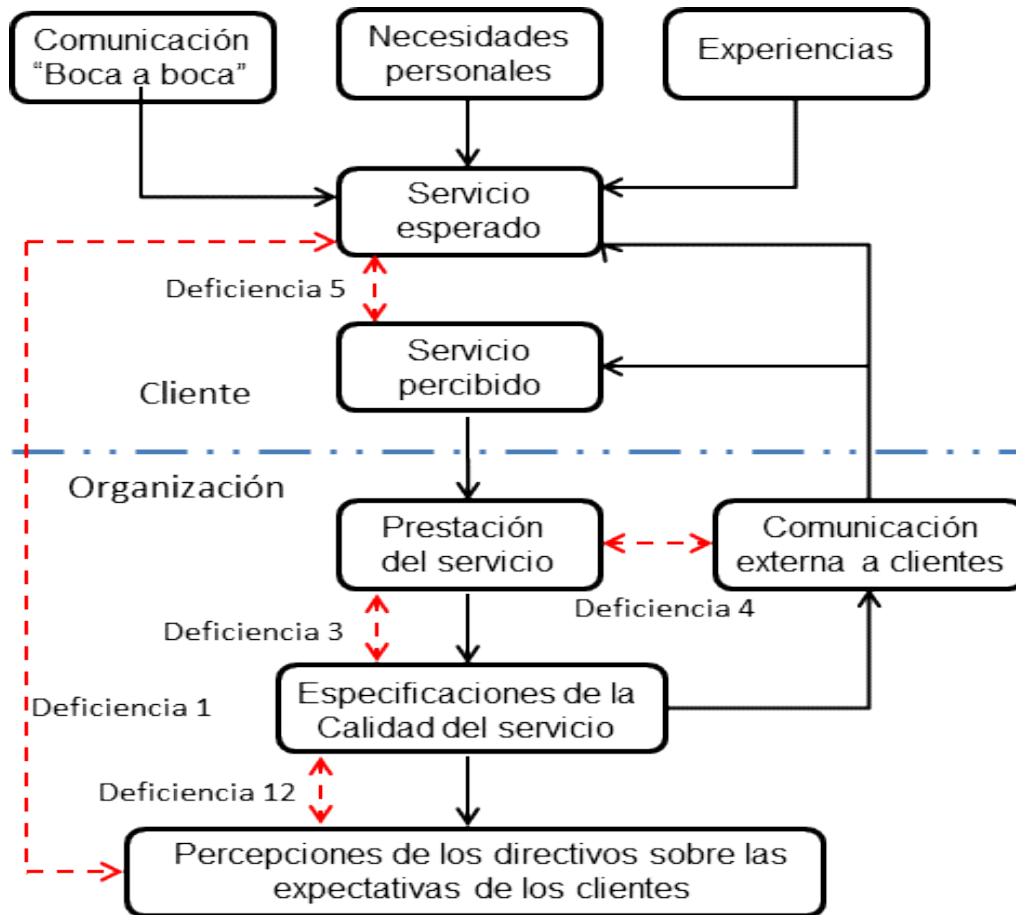


Figura No. 8 Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:
- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
 - Necesidades personales.
 - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
 - Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de calidad de servicio son definidas en la Tabla No.2 del siguiente modo:

Tabla No. 2 Dimensiones de la calidad en el servicio

Dimensiones	Descripción
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y confiable.
Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por las personas que forman parte de la Sede y sus habilidades para generar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa el personal de la Sede a los usuarios, que requieren ser atendidos.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

El cuestionario consta de tres secciones:

- En la primera se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.
- En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.
- Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

La Tabla No. 3, nos muestra las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas anteriormente, agrupados de la siguiente manera:

Tabla No. 3 Cantidad de Items por cada Dimensión

Dimensiones de calidad en el servicio	Cantidad de items
Elementos tangibles	1 al 4
Fiabilidad	5 al 9
Capacidad de respuesta	10 al 13
Seguridad	14 al 17
Empatía	18 al 22

De esta forma, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de calificaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

III.3 El modelo SERVQUAL de calidad en el servicio como Instrumento de mejora.

Por otra parte, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio indica la línea a seguir para mejorar la calidad de un servicio y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas discrepancias. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia.

Se denomina deficiencia 5 a la percibida por los clientes en la calidad de los servicios. En otras palabras, esta deficiencia representa la discrepancia existente, desde el punto de vista del cliente, entre el servicio esperado y el servicio recibido.

Se trata de la deficiencia fundamental ya que define la calidad del servicio.

En el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, las otras cuatro deficiencias se refieren al ámbito interno de la organización y serán las responsables de la aparición de la deficiencia 5:

- Deficiencia 1:
Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y

expectativas. Más bien al contrario, con una idea equivocada los directivos iniciarán actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad misma.

- Deficiencia 2:

Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.

- Deficiencia 3:

Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente. Falta de recursos o procesos internos mal diseñados.

- Deficiencia 4:

Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio, por parte del cliente, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que ésta hace y la publicidad que realiza afectarán a las expectativas de manera que si no van acompañadas de una calidad en la prestación consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia expectativa – percepción. Esta discrepancia puede reducirse mediante la coordinación de las características de la prestación con la comunicación externa que la organización hace.

Por tanto, el Modelo SERVQUAL de Calidad en el Servicio no represente únicamente una metodología de evaluación, sino un enfoque para la mejora de la calidad de servicio.

III.4 Método

Para evaluar la calidad en el servicio se estableció la metodología SERVQUAL, la cual permitió de manera sistemática obtener el índice de satisfacción del usuario y de la calidad en el servicio. Aplicado a los procesos realizados por la Sede de Evaluación del Sistema DIF Estatal Hidalgo.

III.5 Materiales

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

- Encuestas establecidas: se utilizaron para que los ítems de SERVQUAL estuvieran adaptados a los diversos procesos.
- Cuestionario de la herramienta SERVQUAL, la cual evalúa la percepción y expectativas para obtener la calidad en el servicio, mismo que fue adaptado para los procesos a evaluar. Este cuestionario consta de 22 ítems y evalúa 5 dimensiones de la calidad (ver Tabla No. 2)

III.6 PROCEDIMIENTO

Para el desarrollo de la presente investigación se planteó la metodología de SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) que responde al objetivo planteado con anterioridad.

La metodología aplicada consistió en los siguientes pasos:

- Identificar el área y los procesos que se ofrecen a los usuarios.
Este primer paso se dio para la identificación del área y cada uno de los procesos de evaluación y certificación y así obtener un mejor conocimiento de estos, con el fin de describir los servicios que ofrecen cada uno de estos procesos.
- Cuestionarios adaptados para los diversos procesos.
Se adaptaron los cuestionarios SERVQUAL, de expectativas y percepciones, tomando como base la descripción de los servicios que brinda cada proceso para la selección de cada pregunta y de esta manera obtener los cuestionarios adecuados para cada una de ellas. La herramienta SERVQUAL maneja una escala de respuestas de 7 niveles, siendo el número 1 (fuertemente en desacuerdo) y el número 7 (fuertemente de acuerdo).

Una vez determinadas las preguntas se elaboró una breve instrucción la cual describe la forma de cómo contestarlo. Con lo anterior se logró adaptar el cuestionario de acuerdo a lo que cada proceso requiere.

- Aplicar prueba piloto.
Se aplicó una prueba piloto de cinco cuestionarios de expectativas y cinco cuestionarios de percepciones, con el fin de conocer el tiempo que tarda un usuario en contestar un cuestionario, para ver si su redacción es entendible y para conocer la reacción de los usuarios al contestar el cuestionario, asimismo la aplicación de la prueba piloto ayudó en la validación del mismo para ser aplicado a las personas, de esta manera se establecieron cuestionarios finales para la aplicación.

- Organizar la información

Una vez aplicados los cuestionarios, se pasó la información obtenida en cada uno de ellos a una hoja de calculo, utilizando el software Microsoft Excel, con el fin de organizarla en una matriz que permita ver los resultados de una manera más clara y entendible para detectar las áreas de oportunidad.

- Interpretación de resultados

Se hizo un gráfico de barras para las cinco dimensiones el cual ayudó a determinar en cual de éstas hay una área de oportunidad, además se hizo una tabla mostrando las modas de cada una de las preguntas contestadas, de las cinco dimensiones, después se realizó la operación matemática para obtener las de brechas (Percepciones-Expectativas) para observar la diferencia que existe entre las mismas dentro de cada dimensión, 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 recibido.

Capítulo IV

Resultados y análisis

A continuación se desglosa cada uno de los procesos desarrollados para alcanzar el objetivo definido con anterioridad.

IV.1 Identificación de los procesos de evaluación

Dentro de la Sede de Evaluación del Sistema DIF Hidalgo, se han detectado y analizado los diversos procesos de atención que proporciona a los usuarios que lo soliciten. La Tabla No. 4, nos permite visualizar el quehacer de cada uno de dichos procesos

Tabla No. 4 Servicios que se brindan mediante los procesos establecidos.

Nombre del Proceso	Servicios al usuario
1. Petición Inicial	• Proporcionar información general de los estándares existentes de Asistencia Social.
	• Proporcionar información de la forma de realizar su Certificación.
	• Acuerdan lugar, fecha y horario, para efectuar el Plan de evaluación.
2. Plan de evaluación	• Indica al usuario, la forma en que se llevará a cabo su evaluación.
	• Menciona los materiales requeridos para su evaluación.
	• Acuerdan lugar, fecha y horario para su Evaluación.

Tabla No. 4 Servicios que se brindan mediante los procesos establecidos (continuación)

Nombre del Proceso	Servicios al usuario
3. Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de evidencias de desempeño, conocimientos, actitudes, hábitos y valores. • Recepción de productos generados por el usuario.
4. Retroalimentación y emisión del juicio de competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación al usuario, indicándole sus reactivos en los cuales fallo, e indicándole sus áreas de oportunidad • Entrega al usuario de su juicio de competencia.
5. Entrega del Certificado de competencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega del Certificado en tiempo y forma.

IV.2 Cuestionario adaptado para los diversos procesos

En esta etapa del desarrollo del proyecto el cuestionario original de la herramienta SERVQUAL (ver Anexo 1) se adaptó de acuerdo a las características que conforman cada una de los procesos evaluados en el proyecto.

Así mismo se analizaron los cuestionarios que en cada proceso se aplica a los usuarios, para evaluar la calidad en el servicio, y para realimentar el cuestionario de la herramienta SERVQUAL, cuya escala nos permite ver en que nivel de satisfacción se encuentra el proceso de Certificación.

Es conveniente hacer mención, que la aplicación de la encuesta de expectativas es muy importante, debido a que existen Entidades de Evaluación Privadas, que representan otra opción para las personas que requieren de su Certificación en

Estándares de Competencia Laboral, por lo que debemos demostrar ante la población sujeta de Certificación, que somos su mejor opción.

Se estructuraron los cuestionarios, se colocó el logotipo del Sistema DIF Hidalgo, posteriormente se muestra el objetivo de la aplicación del cuestionario y finalmente las instrucciones de llenado del mismo. En el Apéndice 1 se muestran los cuestionarios de SERVQUAL adaptados.

IV.3 Aplicar prueba piloto

En esta actividad se realizaron diez encuestas, cinco referentes a expectativas y cinco referentes a percepciones. Mediante dicho procedimiento se obtuvo el tiempo que las personas tardaron en contestar su reacción, se detectaron errores de redacción, por lo que se hicieron los ajustes pertinentes.

IV.4 Determinar el tamaño de la muestra

El número de personas adscritas al Sistema DIF Estatal y Sistemas DIF Municipales asciende aproximadamente a dos mil personas, las cuales son candidatas a someterse a una evaluación del Estándar de Competencia de su interés.

El proceso de evaluación es lento, ya que actualmente se cuenta con 5 personas que han logrado su Certificación en el Estándar de Competencia EC0076 “Evaluación de la competencia de candidatos, con base en Estándares de Competencia”, siendo estas las únicas personas autorizadas para realizar las Evaluaciones.

Derivado de esta situación, al momento de la aplicación de la encuesta de percepciones solo 65 personas habían completado el proceso de certificación por lo que únicamente se consideró a este número de usuarios para conformar la

muestra del estudio, ya que este grupo de personas se encontraba en condiciones de responder la encuesta de percepción del servicio.

Por lo tanto, el Modelo SERVQUAL, es aplicado al 100% de esta población, siendo esta, la manera más idónea para determinar el tamaño de la muestra, por lo que no se utilizó otra metodología para tal fin.

Otro factor importante para que el proceso de Certificación de las personas sea continua, y muy en especial, con aquellas que prestan sus servicios en Centros de Atención Infantil, ya que obligatoriamente deberán Certificarse en el Estándar de Competencia EC0435 “Prestación de servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral de las niñas y los niños en Centros de Atención Infantil”. Así lo expresa la publicación realizada en el Diario Oficial el día 22 de agosto del 2012 y que a continuación se describe:

Capítulo XI de la capacitación y certificación

Artículo 52. Los prestadores de servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral infantil estarán obligados a cursar, acreditar, y en su caso revalidar los cursos y capacitaciones de los programas de actualización que se determine conforme al Modelo de Atención.

Artículo 53.- Para la atención de niñas y niños con discapacidad. Las autoridades competentes que presten los servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral infantil implementarán programas de sensibilización y capacitación continua para el personal encargado de los mismos, los que fomentarán el trato no discriminatorio y la convivencia en un ambiente de inclusión y respeto a sus derechos en condiciones de igualdad.

IV.5 Organizar la información

En una tabla en Excel se colocó la información de cada una de las dimensiones evaluadas de cada área, posteriormente se obtuvo la moda estadística de cada

ítem que contenían las dimensiones de la herramienta SERVQUAL mostrando el comportamiento por medio de diversas gráficas.

IV.6 Interpretación de resultados

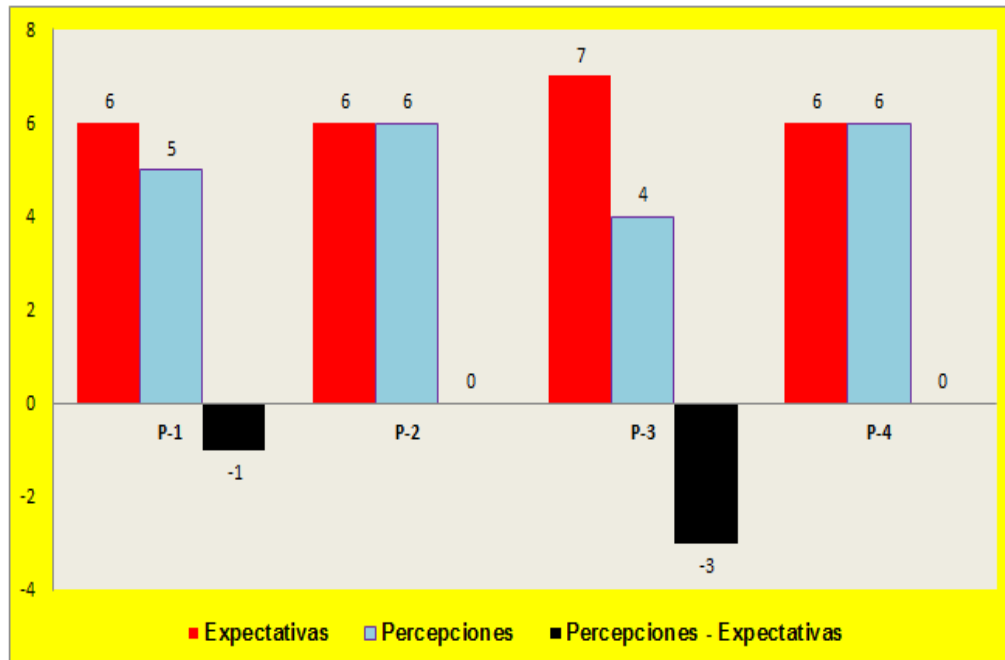
La Tabla No. 5 nos permite observar las cuatro preguntas correspondientes a las expectativas y cuatro a las percepciones, también nos muestra, sus promedios correspondientes a cada una de ellas, así como el Gap o brecha obtenida entre la expectativa y la percepción del usuario.

Tabla No. 5 Preguntas elementos Tangibles

No.	Preguntas	Tipo	Moda	Gap
1	¿Las instalaciones físicas en las que recibirá el curso de alineación deberán ser idóneas para cumplir con esa finalidad?	Exp.	6	-1
	¿Las instalaciones físicas en las que recibiste el curso de alineación son idóneas para cumplir con esta finalidad?	Per	5	
2	¿El lugar donde se efectuará su evaluación, deberá ser el idóneo para cumplir con esa finalidad?	Exp.	6	0
	¿El lugar donde se efectuó tu evaluación, es el idóneo para cumplir con esta finalidad?	Per	6	
3	¿Considera que el lugar donde realizará su Evaluación contará con el mobiliario y equipo de aspecto moderno y excelentes condiciones?	Exp.	7	-3
	¿Consideras que el lugar donde realizaste tu Evaluación cuenta con el mobiliario y equipo de aspecto moderno y excelentes condiciones?	Per	4	

Tabla No. 5 Preguntas elementos Tangibles (Continuación)

No.	Preguntas	Tipo	Moda	Gap
4	¿Considera que los materiales de publicidad relacionados con la Certificación en Estándares de Competencia deberán ser atractivos y con excelente calidad en su contenido, en todas Instituciones Evaluadoras?	Exp.	6	0
	¿Consideras que los materiales de publicidad relacionados con la Certificación en Estándares de Competencia son atractivos y con excelente calidad en su contenido?	Per	6	



Gráfica No. 1 Preguntas elementos Tangibles

Se obtuvo la moda de las dimensiones evaluadas en los procesos de evaluación y certificación. Su comportamiento se muestra en la Gráfica número 1 correspondientes al la dimensión de los elementos tangibles..

Conforme con los resultados obtenidos en las encuestas de los elementos tangibles, a continuación en la Tabla No. 6 se presenta el análisis correspondiente a cada Gap o Brecha obtenida.

Tabla No. 6 Análisis de resultados del Gap de elementos tangibles.

No.	Análisis
1	Las expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Gap en el servicio es de - 1. Esto nos indica que las instalaciones donde se imparten los cursos de alineación no son del todo idóneas, por lo tanto no cumplen con las expectativas del usuario.
2	Las Expectativas son iguales a las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es lo que el usuario espera, pues el Gap en el servicio es de 0. Esto nos indica que las instalaciones donde se efectuó la evaluación del candidato son idóneas, por lo tanto cumplen con las expectativas del usuario.
3	Las Expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Índice de calidad es de -3. Esto nos indica que las instalaciones donde se efectuó la evaluación del candidato no cuentan con el mobiliario y equipo de aspecto moderno y excelentes condiciones, por lo tanto no cumplen con las expectativas del usuario.
4	Las Expectativas son iguales a las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente cumple con las expectativas del usuario, pues su Gap es de 0. Esto nos indica que los materiales de publicidad relacionados con la Certificación en Estándares de Competencia son atractivos y con excelente calidad en su contenido, por lo tanto cumplen con las expectativas del usuario.

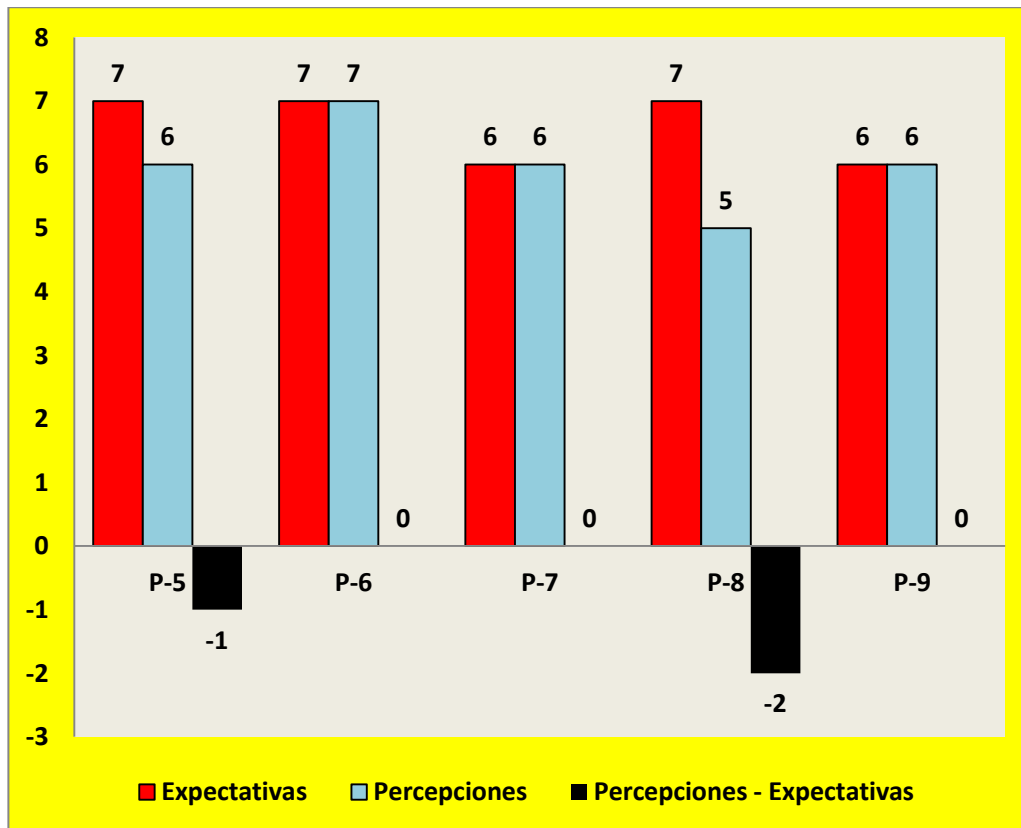
La Tabla No. 7 nos permite observar las cinco preguntas correspondientes a las expectativas y cinco a las percepciones, así como el Gap o brecha obtenida entre la expectativa y la percepción del usuario.

Tabla No. 7 Preguntas correspondientes a la fiabilidad.

No.	Preguntas	Tipo	Moda	Gap
5	¿Los Capacitadores de todas las Instituciones Evaluadoras deberán despejar en forma segura y precisa todas las dudas manifestadas, por los participantes durante los procesos de capacitación?	Exp.	7	-1
	¿El Capacitador despejo en forma segura y precisa todas las dudas manifestadas, por los participantes durante el proceso de capacitación?	Per.	6	
6	¿Los Capacitadores de todas las Instituciones Evaluadoras deberán cumplir con el temario del curso, previamente establecido?	Exp.	7	0
	¿El capacitador cumplió con el temario del curso, previamente establecido?	Per.	7	
7	¿Los evaluadores de todas las Instituciones Evaluadoras deberán cumplir en tiempo y forma con los acuerdos establecidos en el Plan de Evaluación?	Exp.	6	0
	¿El evaluador cumplió en tiempo y forma con los acuerdos establecidos en el Plan de Evaluación?	Per.	6	
8	¿Los evaluadores de todas las Instituciones Evaluadoras deberán despejar en forma segura y precisa, todas las dudas que se les manifieste, acerca de los Procesos de Evaluación?	Exp.	7	-2
	¿El Evaluador despejo en forma segura y precisa, todas las dudas que le manifestaste, acerca de tu Proceso de Evaluación?	Per.	5	

Tabla No. 7 Preguntas correspondientes a la fiabilidad (Continuación).

No.	Preguntas	Tipo	Moda	Gap
9	¿Considera que los evaluadores de todas las Instituciones Evaluadoras deberán proporcionar retroalimentación, de los resultados de los Procesos de Evaluación?	Exp.	6	0
	¿El evaluador te proporciono retroalimentación, de los resultados de tu Evaluación?	Per.	6	



Grafica No. 2 Preguntas correspondientes a fiabilidad

Conforme con los resultados obtenidos en las encuestas de fiabilidad, a continuación se presenta el análisis correspondiente a cada Gap o Brecha obtenida. Grafica No. 2.

Conforme con los resultados obtenidos en las encuestas de los elementos de la fiabilidad, a continuación en la Tabla No. 8 se presenta el análisis correspondiente a cada Gap o Brecha obtenida.

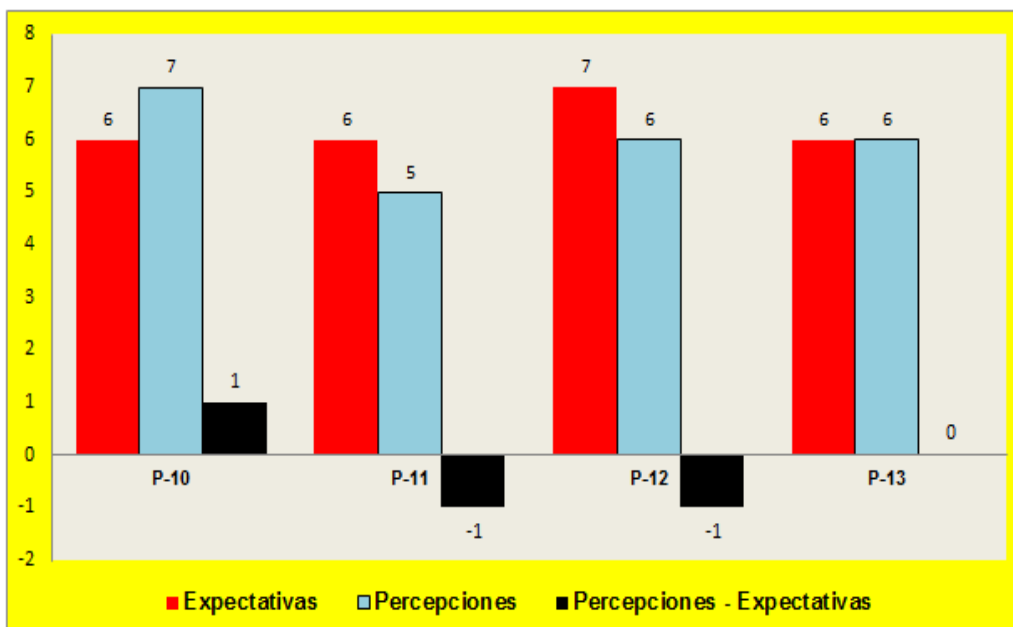
Tabla No. 8 Análisis del Gap de cada ítem correspondiente a fiabilidad

No.	Análisis
5	Las expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Gap es de -1. Esto nos indica que los capacitores no despejan en forma segura y precisa todas las dudas manifestadas, por los participantes durante el proceso de capacitación, por lo tanto no cumplen con las expectativas del usuario.
6	Las expectativas son iguales que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es eficiente, pues su Gap es de 0. Esto nos indica que los capacitores cumplen con el temario del curso, previamente establecido, cumpliendo de esta manera con las expectativas del usuario.
7	Las expectativas son iguales que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es eficiente, pues su Gap es de 0. Esto nos indica que los evaluadores cumplen en tiempo y forma con los acuerdos establecidos en el Plan de Evaluación, por lo tanto, cumplen con las expectativas del usuario.
8	Las expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Gap es de -2. Esto nos indica que los evaluadores no despejan en forma segura y precisa, todas las dudas que le manifieste el usuario, acerca del Proceso de Evaluación, por lo tanto no cumplen con las expectativas del usuario.
9	Las expectativas son iguales que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es eficiente, pues su Gap es de 0. Esto nos indica que los evaluadores proporcionaron retroalimentación, de los resultados de la Evaluación, por lo tanto cumplen con las expectativas del usuario.

La Tabla No. 9 nos permite observar las cuatro preguntas correspondientes a las expectativas y cuatro a las percepciones, también nos muestra, sus promedios correspondientes a cada una de ellas, así como el Gap o brecha obtenida entre la expectativa y la percepción del usuario.

Tabla No. 9 Preguntas correspondientes a la capacidad de respuesta.

No.	Preguntas	Tipo	Moda	Gap
10	¿El personal de las Instituciones Evaluadoras, deberán cumplir exactamente, cuando se han establecido las fechas y horarios para los procesos de Evaluación?	Exp.	6	1
	¿El personal de la Sede de Evaluación, cumple exactamente cuando se ha establecido la fecha y horario para tus procesos de Evaluación?	Per	7	
11	¿Previo a su evaluación el personal de las Instituciones Evaluadoras, deberán estar siempre dispuesto a apoyar a sus usuarios?	Exp.	6	-1
	¿Previo a tu evaluación, el personal de la Sede de Evaluación, siempre esta dispuesto para apoyarte?	Per	5	
12	¿Considera que el personal de las Instituciones Evaluadoras le deberán informar acerca de los recursos humanos y materiales, requeridos para su Evaluación?	Exp.	7	-1
	¿El evaluador te informo acerca de los recursos humanos y materiales, requeridos para tu Evaluación?	Per	6	
13	¿Consideras que el personal de las Instituciones Evaluadoras deberán ser honestos al evaluarte y al emitir su Juicio de Competencia?	Exp.	6	0
	¿Consideras que el evaluador fue honesto al evaluarte y al emitir tu Juicio de Competencia?	Per	6	



Grafica No. 3 Preguntas correspondientes a la capacidad de respuesta

Conforme con los resultados obtenidos en las encuestas de capacidad de respuesta, a continuación se presenta el análisis correspondiente a cada Gap o Brecha obtenida, grafica No. tres.

Conforme con los resultados obtenidos en las encuestas de los elementos de la fiabilidad, a continuación en la Tabla No. 10 se presenta el análisis correspondiente a cada Gap o Brecha obtenida.

Tabla No. 10 Análisis del Gap de cada ítem correspondiente a capacidad de respuesta.

No.	Análisis
10	Las Expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Índice de calidad es de -0.18. Esto nos indica que personal de la Sede de Evaluación, no cumple exactamente cuándo se ha establecido la fecha y horario para los procesos de Evaluación, por lo tanto no cumplen con las expectativas del usuario.
11	Las Expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Índice de calidad es de -0.18. Esto nos indica que personal de la Sede de Evaluación, no siempre está dispuesto para apoyar, por lo tanto no cumplen con las expectativas del usuario.

Tabla No. 10 Análisis del Gap de cada ítem correspondiente a la capacidad de respuesta. (Continuación)

No.	Análisis
12	Las Expectativas son menores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es eficiente, pues su Índice de calidad es de 0.06. Esto nos indica que los evaluadores si informan acerca de los recursos humanos y materiales, requeridos para tu Evaluación, cumpliendo de esta manera con las expectativas del usuario.
13	Las Expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Índice de calidad es de -0.23. Esto nos indica que los evaluadores no han trabajado con honestidad al evaluar y al emitir su Juicio de Competencia, por lo tanto no cumplen con las expectativas del usuario.

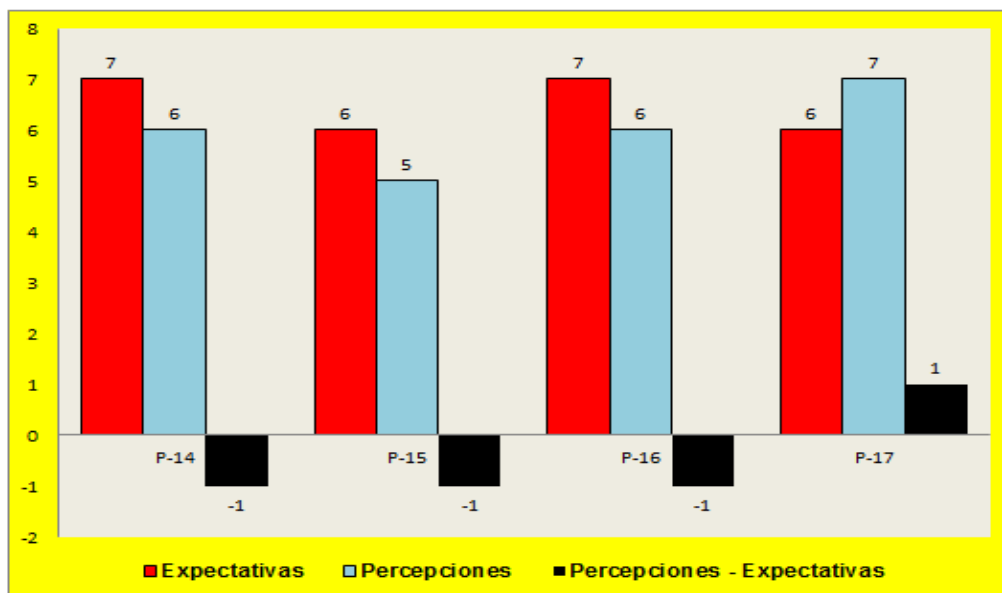
La Tabla No. 11 nos permite observar las cuatro preguntas correspondientes a las expectativas y cuatro a las percepciones de la dimensión de la seguridad, también nos muestra, sus promedios correspondientes a cada una de ellas, así como el Gap o brecha obtenida entre la expectativa y la percepción del usuario.

Tabla No. 11 Preguntas correspondientes a seguridad

No.	Preguntas	Tipo	Moda	Gap
14	¿Consideras que el personal de las Instituciones Evaluadoras, deberán contar con los conocimientos necesarios para el excelente desempeño de sus funciones?	Exp.	7	-1
	¿Consideras que el personal de la Sede de Evaluación cuenta con los conocimientos necesarios para el excelente desempeño de sus funciones?	Per.	6	

Tabla No. 11 Preguntas correspondientes a seguridad (Continuación)

No.	Preguntas	Tipo	Moda	Gap
15	¿Espera que el trato del personal de las Instituciones Evaluadoras sea siempre con amabilidad, respeto y cortesía?	Exp.	6	-1
	¿El trato del personal de la Sede de Evaluación fue siempre con amabilidad, respeto y cortesía?	Per.	5	
16	¿El personal de las Instituciones Evaluadoras, deberá inspirar confianza en todo momento?	Exp.	7	-1
	¿El personal de la Sede de Evaluación, te inspire confianza en todo momento?	Per.	6	
17	¿Consideras que el personal de las Instituciones Evaluadoras, pondrá de manifiesto en todo momento, una excelente aptitud, para proporcionarte los servicios requeridos?	Exp.	6	1
	¿Consideras que el personal de la Sede de Evaluación, pone de manifiesto en todo momento, una excelente aptitud, para proporcionarte los servicios requeridos?	Per.	7	



Grafica No. 4 Preguntas correspondientes a seguridad

Conforme con los resultados obtenidos en las encuestas de seguridad, a continuación se presenta el análisis correspondiente a cada Gap o Brecha obtenida. Grafica No. 4.

Conforme con los resultados obtenidos en las encuestas de los elementos de la fiabilidad, a continuación en la Tabla No. 12 se presenta el análisis correspondiente a cada Gap o Brecha obtenida.

Tabla No. 12 Análisis del Gap de cada ítem correspondiente a seguridad.

No.	Análisis
14	Las Expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el pservicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Gap es de -1. Esto nos indica que el personal de la Sede de Evaluación no cuenta con los conocimientos necesarios para el excelente desempeño de sus funciones, de esta manera no cumple con las expectativas del usuario.
15	Las Expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Gap es de -1. Esto nos indica que el trato del personal de la Sede de Evaluación, no fue siempre con amabilidad, respeto y cortesía, por lo tanto no cumplen con las expectativas del usuario.
16	Las Expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Gap es de -1. Esto nos indica que el personal de la Sede de Evaluación, no inspira confianza en todo momento, por lo tanto no cumplen con las expectativas del usuario.
17	Las Expectativas son menores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es eficiente, pues su Gap es de 1. Esto nos indica que el personal de la Sede de Evaluación, pone de manifiesto en todo momento, una excelente aptitud, para proporcionar los servicios requeridos, por lo tanto cumplen con las expectativas del usuario.

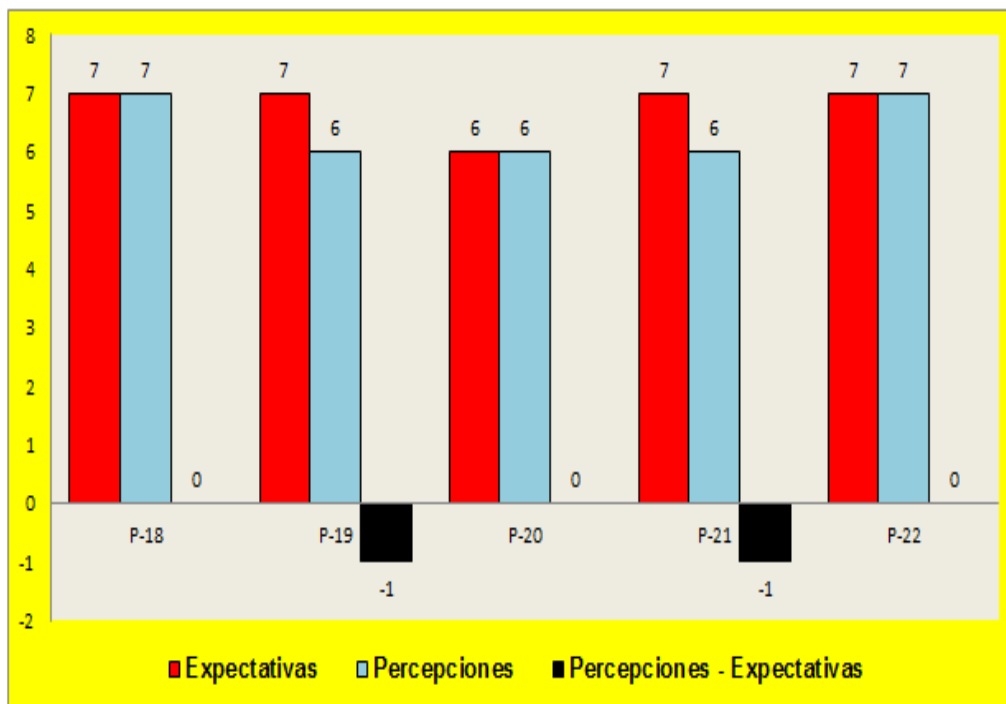
La Tabla No. 13 nos permite observar las cinco preguntas correspondientes a las expectativas y cinco a las percepciones de la dimensión de empatía, también nos muestra, sus promedios correspondientes a cada una de ellas, así como el Gap o brecha obtenida entre la expectativa y la percepción del usuario.

Tabla No. 13 Preguntas correspondientes a empatía

No.	Preguntas	Tipo	Moda	Gap
18	¿El Personal de las Instituciones Evaluadoras, deberá propiciar el inicio de los proceso de Evaluación sin condicionar a nadie, a tomar un curso de Capacitación?	Exp.	7	0
	¿El Personal de la Sede de Evaluación, propicio el inicio de mi proceso de Evaluación sin condicionarme a tomar un curso de Capacitación?	Per.	7	
19	¿El personal de las Instituciones Evaluadoras demostrará siempre un sincero interés para que logre ser Competente en su proceso de Evaluación?	Exp.	7	-1
	¿El personal de la Sede de Evaluación siempre te mostro siempre un sincero interés para que lograras ser Competente en tu proceso de Evaluación?	Per.	6	
20	¿Espera Recibir una atención personalizada, por parte del personal de las Instituciones Evaluadoras, en el momento que así lo requiera?	Exp.	6	0
	¿Recibí una atención personalizada, por parte del personal de la Sede de Evaluación, en el momento que así lo solicité?	Per.	6	

Tabla No. 13 Preguntas correspondientes a empatía. (Continuación)

No.	Preguntas	Tipo	Moda	Gap
21	¿Considera que el personal de las Instituciones Evaluadoras, deberán utilizar palabras y términos que le faciliten comprender la terminología y pasos a seguir para su Certificación?	Exp.	7	-1
	¿Consideras que el personal que te proporciono la atención, utilizo palabras y términos que te facilitaron comprender la terminología y pasos a seguir para tu Certificación?	Per.	6	
22	¿Personal de las Instituciones Evaluadoras lograra entender sus necesidades específicas?	Exp.	7	0
	¿Personal de la Sede de Evaluación logró entender tus necesidades específicas?	Per.	7	



Grafica No. 5 Preguntas correspondientes a empatía

Conforme con los resultados obtenidos en las encuestas de empatía, a continuación se presenta el análisis correspondiente a cada Gap o Brecha obtenida. Grafica No. 5.

Conforme con los resultados obtenidos en las encuestas de los elementos de la fiabilidad, a continuación en la Tabla No. 14 se presenta el análisis correspondiente a cada Gap o Brecha obtenida.

Tabla No. 14 Análisis del Gap de cada ítem correspondiente a empatía

No.	Análisis
18	Las Expectativas son iguales que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es eficiente, pues su Gap es de 0. Esto nos indica que el personal de la Sede de Evaluación, no condiciona a los usuarios a tomar un curso de Capacitación por lo tanto cumplen con las expectativas del usuario.
19	Las Expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Gap es de -1. Esto nos indica que el personal de la Sede de Evaluación, no mostro siempre un sincero interés para que el candidato lograra ser Competente en su proceso de Evaluación, por lo tanto no cumplen con las expectativas del usuario.
20	Las Expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es eficiente, pues su Gap es de 0. Esto nos indica que el personal de la Sede de Evaluación, proporciono una atención personalizada, en el momento que así fue solicitado, por lo tanto, cumplen con las expectativas del usuario.
21	Las Expectativas son mayores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es deficiente, pues su Gap es de -1. Esto nos indica que el personal no proporciono atención, ni utilizo palabras y términos que facilitarían comprender la terminología y pasos a seguir para el proceso de certificación, por lo tanto no cumplen con las expectativas del usuario.
22	Las Expectativas son menores que las percepciones, por lo tanto, el servicio ofrecido actualmente es eficiente, pues su Gap es de 0. Esto nos indica que el personal de la Sede de Evaluación si logró entender las necesidades específicas del candidato, cumpliendo de esta manera con las expectativas del usuario.

De esta manera se han obtenido los Gap o brechas para todas y cada una de los ítems formulados con antelación y que se visualizan en el apéndice número uno.

Gracias a la aplicación del modelo SERVQUAL, ahora contamos con los resultados que este estudio nos ha proporcionado, en base a ellos procederemos a dar solución a todas y cada una de las incompetencias que actualmente se están realizando.

Ya que este mal desempeño puede manifestarse en la mala atención a las personas vulnerables de nuestro estado, quienes requieren de una atención, con la más alta calidad y calidez.

CONCLUSIONES

Podemos concluir, que el método SERVQUAL es el idóneo para visualizar la problemática que hoy en día acarrea la Sede de Evaluación del Sistema DIF Hidalgo, en la Tabla No. 15 podemos observar, los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas:

Tabla No. 15 Sumatoria de Gap obtenido por dimensiones de la calidad

Dimensiones de la calidad	Gap Neutro	Gap Negativo	Gap Positivo
Elementos tangibles	2	2	0
Fiabilidad	3	2	0
Capacidad de respuesta	1	2	1
Seguridad	0	3	1
Empatía	3	2	0
Totales:	9	11	2

Por consiguiente, podemos resumir que de las veintidós preguntas, en únicamente dos de ellas manifiestan la satisfacción del usuario por encima de sus expectativas, y que nos representa el 9.09%, de las encuestas realizadas. Así mismo, nueve del total de preguntas, manifiestan una satisfacción del usuario, apenas cumpliendo con sus expectativas. Siendo el porcentaje correspondiente al 40.91%. Y por último, el 50% de las preguntas, la Sede de Evaluación no cumple con las expectativas del usuario.

Obteniendo estos resultados nos damos cuenta que la Sede de Evaluación no está realizando buen trabajo, por lo tanto, es menester mejorar en la calidad de nuestro servicio lo más pronto posible.

El compromiso del personal directivo de la Sede, es lograr que los lineamientos de los Estándares Laborales de la Asistencia Social, realmente alcancen la meta, que es la de proporcionar un servicio de las más alta calidad.

Apéndice I

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA SEDE DE EVALUACIÓN

EXPECTATIVAS



- ◀ Lea con atención, no dude en preguntar sus dudas mientras realice el cuestionario.
- ◀ Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación.
- ◀ Se miden los diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1, que es la mínima satisfacción y el 7 que es la máxima.

No.	Elementos Tangibles.- La apariencia de las instalaciones, equipamiento, personal y material de comunicación.	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Las instalaciones físicas en las que recibirá el curso de alineación deberán ser idóneas para cumplir con esa finalidad?							
2	¿El lugar donde se efectuará su evaluación, deberá ser el idóneo para cumplir con esa finalidad?							
3	¿Considera que el lugar donde realizará su Evaluación contará con el mobiliario y equipo de aspecto moderno y excelentes condiciones?							
4	¿Considera que los materiales de publicidad relacionados con la Certificación en Estándares de Competencia deberán ser atractivos y con excelente calidad en su contenido, en todas Instituciones Evaluadoras?							
No.	FIABILIDAD: La aptitud para entregar el servicio prometido de forma segura, confiable y precisa.	1	2	3	4	5	6	7
5	¿Los Capacitadores de todas las Instituciones Evaluadoras deberán despejar en forma segura y precisa todas las dudas manifestadas, por los participantes durante los procesos de capacitación?							
6	¿Los Capacitadores de todas las Instituciones Evaluadoras deberán cumplir con el temario del curso, previamente establecido?							
7	¿Los evaluadores de todas las Instituciones Evaluadoras deberán cumplir en tiempo y forma con los acuerdos establecidos en el Plan de Evaluación?							
8	¿Los evaluadores de todas las Instituciones Evaluadoras deberán despejar en forma segura y precisa, todas las dudas que se les manifieste, acerca de los Procesos de Evaluación?							
9	¿Considera que los evaluadores de todas las Instituciones Evaluadoras deberán proporcionar retroalimentación, de los resultados de los Procesos de Evaluación?							

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA SEDE DE EVALUACIÓN

EXPECTATIVAS



- ◀ Lea con atención, no dude en preguntar sus dudas mientras realice el cuestionario.
- ◀ Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación.
- ◀ Se miden los diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1, que es la mínima satisfacción y el 7 que es la máxima.

No.	CAPACIDAD DE RESPUESTA: La predisposición y rapidez para ayudar a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
10	¿El personal de las Instituciones Evaluadoras, deberán cumplir exactamente, cuando se han establecido las fechas y horarios para los procesos de Evaluación?							
11	¿Previo a su evaluación el personal de las Instituciones Evaluadoras, deberán estar siempre dispuesto a apoyar a sus usuarios?							
12	¿Considera que el personal de las Instituciones Evaluadoras le deberán informar acerca de los recursos humanos y materiales, requeridos para su Evaluación?							
13	¿Consideras que el personal de las Instituciones Evaluadoras deberán ser honestos al evaluarte y al emitir su Juicio de Competencia?							
No.	SEGURIDAD: El conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad.	1	2	3	4	5	6	7
14	¿Consideras que el personal de las Instituciones Evaluadoras, deberán contar con los conocimientos necesarios para el excelente desempeño de sus funciones?							
15	¿Espera que el trato del personal de las Instituciones Evaluadoras sea siempre con amabilidad, respeto y cortesía?							
16	¿El personal de las Instituciones Evaluadoras, deberá inspirar confianza en todo momento?							
17	¿Consideras que el personal de las Instituciones Evaluadoras, pondrá de manifiesto en todo momento, una excelente aptitud, para proporcionarte los servicios requeridos?							

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA SEDE DE EVALUACIÓN

EXPECTATIVAS



- ◀ Lea con atención, no dude en preguntar sus dudas mientras realice el cuestionario.
- ◀ Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación.
- ◀ Se miden los diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1, que es la mínima satisfacción y el 7 que es la máxima.

No.	EMPATIA: El cuidado y atención individual que se le proporciona a los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
18	¿El Personal de las Instituciones Evaluadoras, deberá propiciar el inicio de los proceso de Evaluación sin condicionar a nadie, a tomar un curso de Capacitación?							
19	¿El personal de las Instituciones Evaluadoras demostrará siempre un sincero interés para que logre ser Competente en su proceso de Evaluación?							
20	¿Espera Recibir una atención personalizada, por parte del personal de las Instituciones Evaluadoras, en el momento que así lo requiera?							
21	¿Considera que el personal de las Instituciones Evaluadoras, deberán utilizar palabras y términos que le faciliten comprender la terminología y pasos a seguir para su Certificación?							
22	¿Personal de las Instituciones Evaluadoras, lograrán entender sus necesidades específicas?							

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA SEDE DE EVALUACIÓN

PERCEPCIONES



- ◀ Lea con atención, no dude en preguntar sus dudas mientras realice el cuestionario.
- ◀ Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación.
- ◀ Se miden los diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1, que es la mínima satisfacción y el 7 que es la máxima.

No.	Elementos Tangibles.- La apariencia de las instalaciones, equipamiento, personal y material de comunicación.	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Las instalaciones físicas en las que recibiste el curso de alineación son idóneas para cumplir con esta finalidad?							
2	¿El lugar donde se efectuó tu evaluación, es el idóneo para cumplir con esta finalidad?							
3	¿Consideras que el lugar donde realizaste tu Evaluación cuenta con el mobiliario y equipo de aspecto moderno y excelentes condiciones?							
4	¿Consideras que los materiales de publicidad relacionados con la Certificación en Estándares de Competencia son atractivos y con excelente calidad en su contenido?							
No.	FIABILIDAD: La aptitud para entregar el servicio prometido de forma segura, confiable y precisa.	1	2	3	4	5	6	7
5	¿El Capacitador despejo en forma segura y precisa todas las dudas manifestadas, por los participantes durante el proceso de capacitación?							
6	¿El capacitador cumplió con el temario del curso, previamente establecido?							
7	¿El evaluador cumplió en tiempo y forma con los acuerdos establecidos en el Plan de Evaluación?							
8	¿El Evaluador despejo en forma segura y precisa, todas las dudas que le manifestaste, acerca de tu Proceso de Evaluación?							
9	¿El evaluador te proporciono retroalimentación, de los resultados de tu Evaluación?							

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA SEDE DE EVALUACIÓN

PERCEPCIONES



- ◀ Lea con atención, no dude en preguntar sus dudas mientras realice el cuestionario.
- ◀ Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación.
- ◀ Se miden los diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1, que es la mínima satisfacción y el 7 que es la máxima.

No.	CAPACIDAD DE RESPUESTA: La predisposición y rapidez para ayudar a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
10	¿El personal de la Sede de Evaluación, cumple exactamente cuando se ha establecido la fecha y horario para tus procesos de Evaluación?							
11	¿Previo a tu evaluación, el personal de la Sede de Evaluación, siempre esta dispuesto para apoyarte?							
12	¿El evaluador te informo acerca de los recursos humanos y materiales, requeridos para tu Evaluación?							
13	¿Consideras que el evaluador fue honesto al evaluarte y al emitir tu Juicio de Competencia?							
No.	SEGURIDAD: El conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad.	1	2	3	4	5	6	7
14	¿Consideras que el personal de la Sede de Evaluación cuenta con los conocimientos necesarios para el excelente desempeño de sus funciones?							
15	¿El trato del personal de la Sede de Evaluación fue siempre con amabilidad, respeto y cortesía?							
16	¿El personal de la Sede de Evaluación, te inspiro confianza en todo momento?							
17	¿Consideras que el personal de la Sede de Evaluación, pone de manifiesto en todo momento, una excelente aptitud, para proporcionarte los servicios requeridos?							

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA SEDE DE EVALUACIÓN

PERCEPCIONES



- ◀ Lea con atención, no dude en preguntar sus dudas mientras realice el cuestionario.
- ◀ Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación.
- ◀ Se miden los diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1, que es la mínima satisfacción y el 7 que es la máxima.

No.	EMPATIA: El cuidado y atención individual que se le proporciona a los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
18	¿El Personal de la Sede de Evaluación, propicio el inicio de mi proceso de Evaluación sin condicionarme a tomar un curso de Capacitación?							
19	¿El personal de la Sede de Evaluación siempre te mostro siempre un sincero interés para que lograras ser Competente en tu proceso de Evaluación?							
20	¿Recibí una atención personalizada, por parte del personal de la Sede de Evaluación, en el momento que así lo solicité?							
21	¿Consideras que el personal que te proporciono la atención, utilizo palabras y términos que te facilitaron comprender la terminología y pasos a seguir para tu Certificación?							
22	¿Personal de la Sede de Evaluación logró entender tus necesidades específicas?							

BIBLIOGRAFÍA

- Historia de la capacitación en México
Autor: Paz Nolasco Susana
Página Web: <http://capa90.blogspot.mx/2012/05/historia-de-la-capacitacion-en-mexico.html>

- ❖ Convocatoria para la acreditación de conocimientos, habilidades o destrezas, con base en el régimen de certificación referido a la formación para el trabajo.
Fuente: Diario oficial de la Federación
Página Web:
http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5271197&fecha=04/10/2012

- ❖ Que es el conocer
Fuente: Institucional de CONOCER
Página Web:
http://conocer.gob.mx/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=1&Itemid=3

- ❖ Sistema DIF Nacional
Documento:CodigoConductaInstitucional2013-2014.pdf
Página Web:
<http://sn.dif.gob.mx/wp-content/uploads/2013/12/CodigoConductaInstitucional2013-2014.pdf>

- ❖ Sistema dif hidalgo
Fuente: Institucional DIF Hidalgo
Página Web:
http://dif.hidalgo.gob.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=3&Itemid=3

- ❖ Consejo nacional de normalización y certificación de competencias laborales
Fuente Institucional CONOCER
Página Web: <http://www.imagenoptica.com.mx/pdf/revista44/consejo.htm>

- ❖ Quiénes participan en el Sistema Nacional de Competencias
Fuente Institucional CONOCER
Página Web: <http://www.conocer.gob.mx/index.php/quienesparticipanenelsnc.html>

- ❖ Desarrollo Integral de la Familia (DIF)
Documento: capitulo1.pdf
Página Web: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/talavera_i_a/capitulo1.pdf

- ❖ SERVQUAL calidad en el servicio
Documento: servqual.pdf
Página Web: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/consultoria/servqual.pdf>

- ❖ El modelo SERVQUAL de calidad de servicio
Fuente empresarial AITECO
Página Web: <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>